

Pengaruh Penerapan *E-Ticket* terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal

Aqidatul Annisa, Ika Lis Mariatun, Yusrianto Sholeh

Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Bangkalan

*Correspondence: aqidatulannisa2001@gmail.com, ikalismariatun@stkip-bkl.ac.id,

yusriantosholeh@stkipgri-bkl.id.

ABSTRAK

Dasar dari penelitian ini adalah perubahan pelayanan yang dirasakan dengan adanya perubahan pembayaran yang dilakukan dengan pembayaran elektronik untuk mendapatkan e-ticket di cabang pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kamal Bangkalan, saat ini PT. Kebijakan ASDP dalam penggelaran e-ticket adalah mengubah sistem dari menggunakan tiket manual menjadi e-ticket, sehingga selama proses implementasi masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan penumpang dalam menggunakan layanan e-ticket tersebut. konsumen memiliki kebutuhan untuk dipelajari. Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas sistem informasi dan pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. pada penumpang. kepuasan saat menggunakan PT. Feri ASDP Indonesia (Persero). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Objek penelitian ini adalah konsumen PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) yaitu melalui penumpang yang menggunakan layanan e-ticketing. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling dengan 30 sampel sebagai responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen penelitian, uji hipotesis klasik, uji regresi linier berganda, uji t-statistik dan uji F-statistik, dianalisis dengan menggunakan software SPSS20 dan Microsoft Excel 2010. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan e-ticketing PT ASDP Indonesia (Persero) Ferry. Secara parsial kualitas sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) menggunakan sistem pelayanan tiket online.

Kata kunci : *E-Tiket, Kepuasan konsumen, Kealitas pelayanan*

ABSTRACT

The basis of this research is the change in service that is felt by changes in payments made by electronic payments to get e-tickets at the port branch of PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kamal Bangkalan, currently PT. ASDP's policy in deploying e-tickets is to change the system from using manual tickets to e-tickets, so that during the implementation process there are still complaints and dissatisfaction from passengers in using the e-ticket service. consumers have a need to learn. The question posed in this study is whether the quality of information and service systems can have a positive effect on passenger satisfaction. on passengers. satisfaction when using PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). This study uses a quantitative approach to the type of field research. The object of this research is the consumers of PT ASDP Ferry Indonesia (Persero), namely through passengers who use e-ticketing services. Sampling was done by simple random sampling technique with 30 samples as respondents. The data used in this study are primary data obtained from distributing questionnaires. Methods of data analysis in this study used research instrument tests, classical hypothesis testing, multiple linear regression tests, t-statistical tests and F-statistical tests, analyzed using SPSS20 software and Microsoft Excel 2010. The results also showed that system quality, information quality and service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction in using the e-ticketing service of PT ASDP Indonesia (Persero) Ferry. Partially, system quality (X1) has a positive and significant effect on information quality (X2) and service quality (X3) has a positive and significant effect on passenger satisfaction (Y) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) uses an online ticket service system.

Keywords : *E-Ticket, Customer satisfaction, Service quality*

PENDAHULUAN

Pembayaran merupakan kegiatan transaksi yang dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan alat tukar untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai kebutuhannya. Barter pada mulanya sangat populer dikalangan masyarakat sebagai bentuk pembayaran. Hanya saja masalah muncul ketika dua orang tidak sepekat dengan nilai pertukarannya. Kemudian terbentuklah uang kartal dan uang logam sebagai pembayaran tunai dan dapat diterima oleh masyarakat. Dalam kegiatan ekonomi pembayaran dilakukan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa, melakukan investasi maupun saving

Perkembangan teknologi telah mengubah kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran yang sesuai dengan kecepatan, ketepatan dan keamanan dalam segala hal menggunakan elektronik. Sejarah menunjukkan bahwa perkembangan mata uang selalu mengalami perubahan bentuk, mulai dari bentuk logam, uang kertas tradisional, hingga saat ini mata uang telah berkembang menjadi suatu bentuk informasi yang dapat ditempatkan dalam wadah atau disebut mata uang elektronik (Adiyanti, 2015). Oleh sebab itu pembayaran elektronik dapat mengurangi kebutuhan akan kertas dan logam, karena semua uang kita telah tersimpan dalam sebuah rekening bank sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Sistem pembayaran di bagi 2 jenis yaitu, sistem pembayaran tunai dan non tunai. Pembayaran tunai adalah dimana transaksi dilakukan dengan menggunakan uang fisik atau uang tunai. Ini merupakan salah satu cara pembayaran yang paling umum digunakan di seluruh dunia. Hal ini untuk bisa melakukan pembayaran tunai konsumen harus memiliki uang fisik yang cukup untuk membayar barang atau jasa yang diberikan penjual. Sedangkan pembayaran non tunai adalah sistem pembayaran dimana transaksi dilakukan tanpa menggunakan uang fisik atau uang tunai, ini termasuk sebagai metode pembayaran yang menggunakan teknologi atau jaringan, seperti kartu kredit, kartu debit, pembayaran elektronik, dan lainnya. Dalam melakukan pembayaran non tunai ini seorang konsumen harus memiliki akun atau instrument pembayaran yang diakui oleh penjual sehingga konsumen akan memberikan informasi sistem pembayaran

Menurut (Abidin 2020) menyatakan bahwa pembayaran menggunakan uang elektronik sudah banyak diterapkan oleh masyarakat di Indonesia, sesuai dengan izin yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dalam peraturan yang tertulis dalam Nomer 20/6/PBI/2018 mengenai uang elektronik yang sudah mendapatkan fatwa. Produk elektronik yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia seperti e-money dan e-wallet, kedua produk tersebut dapat digunakan dalam kegiatan transaksi dengan menggunakan uang elektronik, dimana perbedaan kedua produk tersebut terlihat dari cara penyimpanan uangnya. Untuk penyimpanan uang elektronik e-money menggunakan media chip, seperti yang sudah dikeluarkan oleh beberapa Bank maupun lembaga Fintech, seperti Flash BCA, E-money Mandiri, Brizzi BRI, Tap cash BNI, serta Sky Mobile yang dibuat oleh Skye Sab Indonesia. Sedangkan e-wallet merupakan aplikasi yang digunakan dalam pembayaran uang elektronik dalam perkembangan adanya e-commerce, marketplace yang ada di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak. Dimana produk yang dihasilkan dari e-wallet tersebut seperti Gopay, Dana, OVO, dan lain sebagainya. Dari banyaknya produk pembayaran uang elektronik yang dihasilkan sudah banyak diterapkan dalam bidang jasa transportasi, baik dalam jasa transportasi darat, udara maupun laut.

Transportasi laut Indonesia sangat penting sebagai negara kepulauan terbesar di dunia. Seluruh wilayah Indonesia memiliki kekayaan di berbagai sektor dengan jumlah lebih dari 17.500 pulau, dengan jumlah pantai kurang lebih 80.000 kilometer maka peranan transportasi laut khususnya angkutan penyeberangan bagi Indonesia sangat strategis dan vital. Angkutan penyeberangan dan pelabuhan berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antar pulau di Indonesia.

Pelabuhan merupakan terminal dengan berbagai kegiatan-kegiatan subsistem angkutan laut seperti bongkar muat barang, naik turunnya penumpang, serta tempat berlabuh dan bersandarnya kapal. Pelabuhan Kamal-Perak merupakan tempat penyeberangan dengan transportasi laut antara Kamal dan Tanjung Perak, dimana Pelabuhan Kamal dengan tingkat penggunaan transportasi laut standart dibandingkan transportasi darat. Pelabuhan Kamal dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal, di sektor pelabuhan dengan armada kapal sebanyak dua unit dan satu dermaga.

Penerapan e-tiket dalam pelayanan menjadi salah satu strategi yang dilakukan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal. Dimana pengguna jasa penyeberangan untuk melakukan pembayaran sekarang dengan menggunakan e-money atau uang elektronik untuk

mendapatkan e-tiket atau boarding pass pada saat menggunakan kapal laut di pelabuhan Kamal. Sebagai perusahaan penyedia jasa salah satu caranya untuk memberi kemudahan proses pembelian tiket dengan memperkenalkan teknologi yang secara otomatis, sehingga pelayanan ini dapat memberikan pengalaman dan kepuasan kepada penumpang.

Kepuasan penumpang dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh sebab itu, perusahaan jasa harus berfokus pada konsumen atau penumpang untuk dapat mengetahui tingkat pelayanan yang didapatkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh penumpang.

Kualitas sistem merupakan kualitas dari kombinasi Hardware dan Software dalam sistem informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan dalam penggunaan keandalan sistem itu sendiri, kecanggihan dalam waktu merespon (Muhammad Irfan,2019).

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat berupa hasil output informasi tersebut mudah dimengerti, akurasi, kelengkapan, dan waktu yang tepat. Suatu sistem informasi dari penggunaan TI harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan atau organisasi (Muhammad Irfan,2019).

Kualitas pelayanan merupakan sebuah strategi yang digunakan perusahaan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Bagi pelaku bisnis memberikan pelayanan memberikan layanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Layanan merupakan komponen nilai pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses. Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama setiap perusahaan untuk tetap menjalin hubungan baik dengan pelanggan (Desi Susanti,2017).

Sistem pembayaran e-tiket adalah sistem pembayaran yang memungkinkan konsumen untuk membeli tiket menggunakan e-money atau uang elektronik. Hal ini memudahkan konsumen saat melakukan pembayaran di loket yang tersedia, karena mereka tidak perlu mengeluarkan uang fisik tetapi cukup dengan menggunakan kartu debit yang berisikan saldo yang cukup untuk membeli e-tiket. Dengan sistem yang mengatur pergi ke lokasi penjualan tiket atau menunggu di antrian panjang untuk membeli tiket, selain itu sistem pembayaran e-tiket juga memberikan kemudahan bagi konsumen karena mereka dapat membayar tiket dengan berbagai metode pembayaran yang tersedia.

Saat ini dunia transportasi beralih menggunakan pembayaran non tunai melainkan menggunakan kartu debit, hal ini dapat mengurangi jumlah uang kertas dan logam, dan pastinya sangat praktis saat digunakan. E-tiket adalah sebuah metode perdagangan, pembelian dan penjualan tiket dari berbagai produk jasa khususnya jasa transportasi menggunakan komputer dan lainnya melalui jaringan internet. Dengan berlakunya non tunai ini kita dapat membeli tiket ketika akan memasuki kapal dengan mengeluarkan uang elektronik atau e-money untuk mendapatkan e-tiket (boarding pass) yang akan dicetak setelah pembayaran dilakukan. E-tiket ini nantinya akan ditunjukkan kepada petugas sebagai bukti pembayaran yang sah.

Jasa transportasi mengharuskan peraturan baru ini dapat meningkatkan layanan dan kepuasan penumpang. Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro,S. (2016) menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Ketika pelanggan telah puas akan mengakibatkan pembelian secara berulang kali. Tingkat kepuasan dapat dilihat dari kualitas produk, pelayanan, dan efisiensi

Berdasarkan penerapan penggunaan e-tiket yang diterapkan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Kamal, saat ini melakukan perubahan pembayaran tunai menjadi non tunai atau uang elektronik (e-money) yang secara langsung data penumpang terhubung dengan sistem sehingga dapat mengacu pada implementasi kepuasan penumpang kapal penyeberangan dari pelabuhan Kamal ke pelabuhan pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

METODE

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan data pada umumnya dilakukan

secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:14). Penelitian ini dilaksanakan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:117). Dalam penelitian yang menjadi populasinya adalah seluruh penumpang kapal di pelabuhan Kamal. Menurut Sugiyono (2017:118) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Dalam penelitian ini akan dilakukan teknik sampling jenuh. Yang dimaksud dengan teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017:124). Jumlah sampel sebanyak 30 penumpang. Menurut Sugiyono (2017:38) variabel penelitian diartikan sebagai segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, Menurut Sugiyono (2017:39) mengemukakan bahwa variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

HASIL

Tabel 1 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Adjusted R				
Model	R	R Square	Square	Std. Error of the Estimate
1	,958 ^a	,917	,907	,582

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: output IBM SPSS 23

Dari tabel di atas diperoleh nilai *adjusted R square* (R) koefisien determinasi sebesar 0,907 atau 90,7%. Maka dapat diartikan bahwa variabel Independen mempengaruhi dependen sebesar 91% sedangkan sisanya sebesar 9% dipengaruhi oleh variabel lain

Tabel 2 Uji t

Coefficients ^a						
		Unstandardized	Standardized			
		Coefficients	Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-2,447	1,687		-1,450	,159
	Kualitas Sistem	,315	,119	,275	2,540	,014
	Kualitas Informasi	,338	,139	,253	2,433	,022
	Kualitas Pelayanan	,574	,101	,512	5,682	,000

Sumber: output IBM SPSS 23

Berdasarkan tabel tersebut besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $df = (n-k-1)$ dengan rumus untuk mencari t tabel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T_{\text{tabel}} &= \alpha/2 : n-k-1 \\ &= 0,05/2 : 30-3-1 \\ &= 0,025 : 26 \text{ diperoleh nilai } 2,056 \end{aligned}$$

Sehingga dapat diketahui dengan kesimpulan pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

a. Kualitas sistem terhadap kepuasan konsumen

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai sig $0,05 > 0,014$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,540 > 2,056$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

Hadirnya teknologi menjadi kunci penting dalam perkembangan sistem pembayaran berbasis cashless. Pada awalnya pembayaran non-tunai dilakukan dengan cara menyimpan sejumlah uang pada sebuah kartu. Namun dengan berkembangnya teknologi kini semua orang dapat menyimpan uang pada kartu e-money yang dapat dilakuakan pengisian ulang atau top up (Rahmawati & Maika, 2021).

b. Kualitas informasi terhadap kepuasan konsumen

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai sig $0,05 > 0,022$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,433 > 2,056$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Kualitas informasi dapat diukur dalam hal akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi dan konsistensi. Dengan adanya informasi dapat memberikan manfaat pengambilan keputusan bagi perusahaan, konsumen, dan pihak Bank terkait atas keberhasilan sistem e-tiket (Velix Gunawan et al., 2022).

c. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai sig $0,05 > 0,000$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,682 > 2,056$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak dan H_2 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

Kualitas layanan merupakan serangkaian kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen sudah sesuai standar, antara lain : lebih efektif, lebih efisien, cepat, baik, tepat, akurat, serta ramah, sesuai asumsi konsumen. Semakin tinggi pemilik usaha memberikan kualitas layanan, maka kepuasan yang diperoleh konsumen semakin tinggi juga.(Ramadhanti & Marlana, 2021).

Tabel 3. Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	97,063	3	32,354	95,556	,000 ^b
Residual	8,803	26	,339		
Total	105,867	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Sumber: output IBM SPSS 23

Tabel di atas menunjukkan hasil uji statistik dari uji F dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ serta tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 95,556 dengan F_{tabel} pada tabel tingkat signifikan 0,05 dengan df untuk regression 3 dan df untuk residual 26 maka diperoleh F_{tabel} sebesar 2,98 maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $95,556 > 2,98$ sehingga H_0 ditolak H_4 diterima yang artinya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal secara simultan.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik 23 dalam regresi linear berganda untuk variabel kualitas sistem terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa nilai sig $0,05 > 0,014$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,540 < 2,056$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diteima, artinya variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal..

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik 23 dalam regresi linear berganda untuk variabel kualitas informasi terhadap kepuasan konsumen

menunjukkan bahwa nilai $0,05 > 0,022$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,433 < 2,056$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik 25 dalam regresi linear berganda untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa $0,05 > 0,000$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,682 > 2,056$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak dan H_3 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelabuhan Kamal

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik 25 dalam regresi linear berganda untuk variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pelabuhan Kamal berpengaruh positif secara bersama-sama atau simultan karena nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ serta tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,757 dengan F_{tabel} pada tabel tingkat signifikan 0,05 dengan df untuk regression 3 dan df untuk *residual* 31 maka diperoleh F_{tabel} sebesar 2,91 maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ $16,757 > 2,91$ sehingga H_0 ditolak H_4 diterima yang artinya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

SIMPULAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal dengan responden sebanyak 35 penumpang kapal sebagai sampel penelitian yang dihasilkan sebuah data dari pengisian kuesioner yang disebarakan kepada responden. Berdasarkan hasil dari analisa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi laut di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil nilai t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-0,610 < 2,040$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

Berdasarkan hasil nilai t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,144 < 2,040$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal.

Berdasarkan hasil nilai F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $16,757 > 2,91$ sehingga H_0 ditolak H_4 diterima yang artinya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Kamal

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Muhammad Sofyan. 2020. "Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru." *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya* 274–82.
- Susanti, Desi, and Dewi Urip Wahyuni. 2017. "Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas ayanan, Dan Fasiitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 6(5):1–19.
- Jati, N.J. and Laksito, H. (2012) 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minal Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket', *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2003), pp. 1–15.
- Ramadhanti, E., & Marena, N. (2021). Analisis strategi kualitas Layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In *Forum Ekonomi* (Vo. 23, No. 3, pp. 431-441).
- Suhartanto, R. A., Ilat, V., & Budiarmo, N. S. (2022). Pengaruh Non Performing Loan, Loan To Deposit Ratio, Return On Asset, Dan Capital Adequacy Ratio Terhadap Prediksi Potensi Financial Distress (Studi Empiris Pada Bank Bumn Di Indonesia Periode 2014-2021). *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING" GOODWILL"*, 13(1), 126-140.

Aqidatul Annisa et al., *Pengaruh Penerapan E-Ticket terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal*

Suratno, V. Y. M., & Kurniawan, A. (2019). Kajian Tingkat Efektivitas Penggunaan E-Ticketing Oleh Penumpang Batik Solo Trans Di Surakarta Dan Sekitarnya. *Jurnal Bumi Indonesia*, 2(3), 79175.

Surniandari, A., & Hasan, H. (2017). Pengaruh Penerapan E-ticketing terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyaitas Pengguna Jasa Kereta. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 25(1), 39-53.