

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PENUMPANG KAPAL BARCELONA 5A DENGAN KAPAL GREGORIUS DI PELABUHAN MANADO*COMPARATIVE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PASSENGERS OF THE BARCELONA 5A SHIP WITH GREGORIUS SHIP AT THE MANADO PORT*

Oleh:

Sumenda Euricka Meidyta¹**Rudy Steven Wenas²****Regina Trifena Saerang³**¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado**E-mail:**¹sumendameidyta062@student.unsrat.ac.id²rudy.wenas@unsrat.ac.id³regina.sاعرang@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius. Pengukuran kualitas pelayanan terhadap kedua objek penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2019) yang terdapat 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif yang bertujuan untuk melihat perbedaan dari variabel yang akan diuji. Populasi penelitian ini adalah penumpang kapal yang sudah pernah menumpangi kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius. Teknik dalam pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Untuk menentukan besarnya sampel dihitung dengan rumus teori Roscoe (1975). Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 70 responden yang merupakan penumpang yang pernah menumpangi kedua kapal. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis uji beda-wilcoxon dengan bantuan program SPSS versi 27. Hasil penelitian ini Terdapat perbedaan pada kualitas pelayanan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada dimensi *empathy*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

Abstract: This study aims to examine the differences in service quality based on five dimensions: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*, for passengers on the Barcelona 5A ship and the Gregorius ship. The measurement tool proposed by Fandy Tjiptono (2019), which includes the five dimensions mentioned. This research employs a comparative quantitative approach to analyze the differences in the variables being tested. The population of this study consists of passengers who have traveled on both the Barcelona 5A and Gregorius ships. The sampling technique used is *non-probability sampling* with *purposive sampling* method. The sample size was determined using Roscoe formula (1975), resulting in 70 respondents who have experienced both ships. The research instrument used was a questionnaire. The data analysis method applied in this study is the Wilcoxon, with the assistance of SPSS version 27. The findings show that there are significant differences in service quality in the dimensions of *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, but no significant difference in the dimension of *empathy*.

Keyword: Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, terdiri dari lebih dari 17.000 pulau yang tersebar di berbagai wilayah nusantara. Keterhubungan antar pulau ini sangat bergantung pada sektor transportasi, terutama transportasi laut. Sebagai negara maritim, transportasi laut memiliki peranan yang sangat penting dalam menghubungkan pulau-pulau terluar dan daerah-daerah yang terisolasi, yang sulit dijangkau melalui moda transportasi udara maupun darat. Hal ini sangat relevan untuk mendukung mobilitas barang dan penumpang, mempercepat pertumbuhan ekonomi, serta memperkuat konektivitas wilayah dalam negeri.

Kualitas pelayanan dalam industri transportasi laut memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap pengalaman penumpang dan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dapat memperkuat loyalitas pelanggan, tetapi juga membantu mempertahankan pangsa pasar yang telah ada. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan penurunan minat penumpang dan meningkatkan kecenderungan pindah ke pesaing (*switching behavior*). Penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan keberlanjutan operasional perusahaan pelayaran. Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Tjiptono (2019), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi ini memiliki peran penting dalam membentuk penilaian pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam industri transportasi laut, pelayanan yang baik harus melibatkan aspek kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta sikap dan perilaku petugas yang ramah dan profesional. Pentingnya kualitas pelayanan ini berhubungan langsung dengan keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan secara berulang. Konsumen dalam sektor transportasi laut, seperti halnya sektor layanan lainnya, cenderung memilih operator yang menawarkan pelayanan terbaik. Seiring dengan adanya persaingan yang semakin ketat antar perusahaan pelayaran, operator kapal yang mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru.

Transportasi laut di Indonesia memiliki relevansi yang tinggi mengingat karakteristik geografis Indonesia sebagai negara kepulauan. Sebagai salah satu moda transportasi utama, transportasi laut memungkinkan konektivitas antar pulau yang tidak terjangkau oleh transportasi udara atau darat. Keberadaan dermaga di hampir setiap pulau membuat transportasi laut menjadi pilihan utama untuk menghubungkan daerah-daerah terluar, seperti yang terlihat pada rute Manado-Melonguane. Pemerintah Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah, sangat mendukung inisiatif untuk menghubungkan pulau-pulau terluar guna meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat dan keterhubungan sosial antar wilayah. Rute ini dipilih karena sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan konektivitas antarpulau, terutama di wilayah Sulawesi Utara, yang melibatkan Pelabuhan Manado sebagai salah satu pintu gerbang utama transportasi laut.

Kapal Barcelona 5A dan Gregorius dipilih karena keduanya beroperasi di rute yang sama, yaitu Manado-Melonguane, dan memiliki kompetitor langsung dalam hal jumlah penumpang dan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Kedua kapal ini juga memiliki karakteristik operasional yang berbeda, meskipun keduanya melayani kebutuhan yang sama, yaitu transportasi antar pulau di kawasan Sulawesi Utara. Perbandingan antara kedua kapal ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pelanggan, serta bagaimana perusahaan pelayaran dapat mempertahankan pelanggan melalui layanan yang unggul.

Penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan dalam industri transportasi laut, seperti studi yang dilakukan oleh Ume et al. (2022) yang mengevaluasi kualitas pelayanan pada kapal Majestic dan Saint Marry di jalur pelayaran Manado-Tahuna, belum ada penelitian yang secara khusus membandingkan kualitas pelayanan pada kapal yang beroperasi di rute yang berbeda, khususnya rute Manado-Melonguane. Penelitian ini bermaksud untuk mengisi kesenjangan atau sebagai *Research gap* pada penelitian ini dengan membandingkan kualitas pelayanan antara kapal Barcelona 5A dan Gregorius yang beroperasi di rute Manado-Melonguane, memberikan perspektif baru mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan keberlanjutan operasional perusahaan di jalur pelayaran yang lebih spesifik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dua perusahaan pelayaran yang beroperasi di rute Manado-Melonguane, yaitu PT Pelayaran Surya Pacific Indonesia (kapal Barcelona 5A) dan PT Tri Setia Bahari (kapal Gregorius). Perbandingan ini menjadi penting karena kedua kapal ini beroperasi pada rute yang sama namun memiliki kualitas pelayanan yang berbeda, yang memungkinkan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan dan keberlanjutan operasional perusahaan. Dalam industri transportasi laut, perusahaan pelayaran sering kali menghadapi persaingan ketat dalam hal kualitas layanan. Penumpang akan lebih cenderung memilih kapal yang menawarkan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, perusahaan yang mampu menjaga kualitas pelayanan yang konsisten akan lebih mampu mempertahankan pangsa pasar dan meminimalkan perpindahan pelanggan ke pesaing (*switching behavior*). Dalam hal ini, loyalitas pelanggan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberlanjutan usaha perusahaan pelayaran.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Kotler, Keller, dan Chernev (2022:29) mengungkapkan manajemen pemasaran ialah seni serta pengetahuan untuk mengidentifikasi pasar yang tepat serta merekrut, mempertahankan, dan mengembangkan individu yang tepat, dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan dengan membentuk, memberikan, serta menyampaikan nilai yang unggul kepada mereka.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan/konsumen (Tjiptono, 2019:305). Berlandaskan Bordoloi, Fitzsimmons, serta Fitzsimmons. (2023:142) Kualitas pelayanan merupakan proses penyampaian layanan yang melibatkan penilaian terhadap kualitasnya. Setiap interaksi dengan konsumen disebut sebagai *moment of truth*, yaitu kesempatan untuk memberikan kepuasan atau sebaliknya.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi menurut Tjiptono (2019:305)

1. *Tangible*, ialah sesuatu yang dapat dilihat secara nyata, seperti penampilan fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi.
2. *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* adalah keinginan staf untuk segera memberikan bantuan kepada pelanggan dan menyelesaikan kebutuhan mereka dengan cepat.
4. *Assurance* ialah keahlian, keterampilan, sikap sopan, dan karakter yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh staf; serta bebas dari potensi bahaya, risiko, atau ketidakpastian
5. *Empathy* merupakan kemampuan untuk membangun hubungan dengan mudah, komunikasi yang efektif, perhatian yang bersifat pribadi, serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik setiap pelanggan.

Penelitian Terdahulu

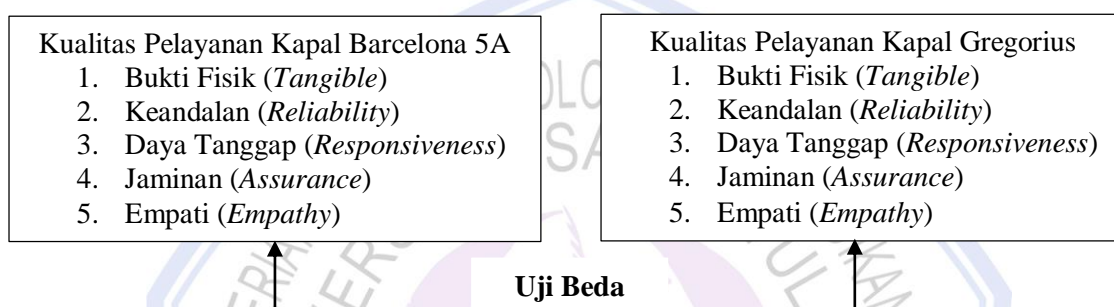
Penelitian Wahani, Massie dan Poluan (2021) bertujuan untuk mengetahui perbandingan dari lima dimensi kualitas pelayanan antara Go-Jek dan Grab di Kota Manado. Penelitian ini merupakan penelitian komparatif yang melibatkan 97 responden pengguna Go Jek dan Grab di Kota Manado dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dan bentuk data disajikan dalam bentuk statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan dari antara lima variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* hanya variabel *empathy* yang hasilnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan kemudian empat variabel lainnya didapati memiliki perbedaan yang signifikan.

Penelitian Ume, Mandey dan Tawas (2022) bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) pada penumpang kapal Majestic dan kapal Saint Marry. PePopulasi dalam penelitian ini adalah penumpang kapal Majestic dan kapal Saint Marry. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. adalah 96 orang pada penumpang kapal Majestic dan 96 orang pada penumpang kapal Saint Marry di pelabuhan Manado. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian komparatif yang bertujuan untuk melihat perbedaan dari variabel yang akan diuji dengan menggunakan analisis uji beda (*Independent Sample t-Test*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) pada penumpang kapal Majestic dan kapal Saint Marry, terdapat perbedaan yang signifikan antara empati (*empathy*) pada penumpang kapal Majestic dan kapal Saint Marry, terdapat perbedaan yang signifikan antara keandalan (*reliability*) pada penumpang kapal Majestic dan kapal Saint Marry, terdapat perbedaan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) pada penumpang kapal

Majestic dan kapal Saint Marry, dan terdapat perbedaan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) pada penumpang kapal Majestic dan kapal Saint Marry.

Penelitian Matu, Lumanauw dan Wenas (2022) dengan judul Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Hotel Sutan Raja Dan Hotel Novotel Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan antara Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain: karyawan, teknologi, sistem dan keterlibatan konsumen serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin adalah 94 orang di Hotel Sutanraja dan 95 orang di Hotel Novotel Manado. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif komparatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori (2025)

Hipotesis Penelitian

- H₁: Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado.
- H₂: Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado.
- H₃: Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado.
- H₄: Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado.
- H₅: Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian komparatif. Penelitian komparatif ialah sebuah metode yang dipakai guna menguji perbedaan antara 2 kelompok ataupun lebih (Zulfikar et al., 2024:18).

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini bersifat infinite, yaitu tidak diketahui jumlah pastinya, dengan fokus pada penumpang yang pernah menggunakan kapal Barcelona 5A dan Gregorius di rute Manado-Melonguane. Sampel dihitung menggunakan teori Roscoe (1975) dalam Sekaran dan Bougie (2009) sebesar 70 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yakni memilih responden yang memenuhi kriteria, yaitu penumpang yang telah menumpangi kedua kapal.

Sumber Data

Data primer diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner yaitu penumpang kapal yang sudah menumpang kedua kapal yaitu kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado. Data sekunder berupa deskripsi objek yaitu deskripsi kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius yang didapat dari Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan Kelas III Manado.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner tertutup melalui platform digital, seperti *Google Form*, kepada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius. Skala yang digunakan dalam kuesioner yaitu skala likert, kemudian data di olah dengan SPSS Versi 27.

Definisi Operasional Dan Indikator Variabel Penelitian

Tabel 1. Definisi Operasional Dan Indikator Variabel Penelitian

| Variabel | Definisi | Indikator |
|----------------------------|--|--|
| <i>Tangible</i> (X1) | Sesuatu yang dapat dilihat secara nyata, seperti penampilan fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan mutakhir/terbaru. 2. Fasilitas fisik yang berdaya tarik. 3. Karyawan yang berpenampilan rapi. 4. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan. (Tjiptono, 2019:309). |
| <i>Reliability</i> (X2) | Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan. 2. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah. 3. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali. 4. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. 5. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan (Tjiptono, 2019:309). |
| <i>Responsiveness</i> (X3) | Keinginan staf untuk segera memberikan bantuan kepada pelanggan dan menyelesaikan kebutuhan mereka dengan cepat. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan. 2. Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan. 3. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan. 4. Karyawan siap menanggapi permintaan kapan saja. (Tjiptono, 2019:309). |
| <i>Assurance</i> (X4) | Merupakan keahlian, keterampilan, sikap sopan, dan karakter yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh staf; serta bebas dari potensi bahaya, risiko, atau ketidakpastian. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan yang terpercaya. 2. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa. 3. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan. 4. Karyawan yang dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik (Tjiptono, 2019:309). |
| <i>Empathy</i> (X5) | Merupakan kemampuan untuk membangun hubungan dengan mudah, komunikasi yang efektif, perhatian yang bersifat pribadi, serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik setiap pelanggan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian individual dari perusahaan. 2. Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan. 3. Karyawan yang memberikan perhatian personal. 4. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan. 5. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan (Tjiptono, 2019:309). |

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas mengacu pada kesesuaian antara data yang dilaporkan peneliti dengan kondisi sebenarnya di objek penelitian. Jika tidak ada perbedaan, data tersebut dianggap sah (Sugiyono, 2020:198). Dasar pengambilan uji validitas dengan melihat nilai signifikansi, jika nilai signifikansi $< 0,05$ dinyatakan valid, jika nilai signifikan $> 0,05$ dinyatakan tidak valid.

Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel, maka instrumen dianggap reliabel atau konsisten. Sebaliknya, apabila nilai r hitung $< r$ tabel, instrumen dianggap tidak reliabel atau kurang konsisten (Ramadhany, 2024).

Uji Normalitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal atau tidak, peneliti menggunakan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov merupakan uji normalitas yang umum digunakan karena di nilai lebih sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi. Kriteria dari pengujian uji normalitas adalah sebagai berikut :

1. Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka data dinyatakan telah terdistribusi secara normal.
2. Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $< 0,05$, maka data dinyatakan tidak terdistribusi secara normal.

Uji Beda Wilcoxon

Wilcoxon Signed Rank Test adalah uji non-parametrik untuk membandingkan dua data berpasangan ketika data tidak terdistribusi normal. Uji ini digunakan sebagai alternatif *Paired Sample T-Test* jika hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) kurang dari 0,05. Menurut Ghozali (2018), uji ini digunakan untuk mengevaluasi perbedaan antara dua pengamatan, seperti sebelum dan sesudah perlakuan. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan nilai probabilitas signifikan sebagai berikut:

1. Apabila Sig. $> 0,05$, sehingga H_0 diterima serta H_A ditolak, yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan.
2. Apabila Sig. $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak serta H_A diterima, yang menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kapal Barcelona 5A dan Kapal Gregorius

| Variabel | Item Pernyataan | Sig | Status | Cronbach Alpha | Status |
|----------------|-----------------|---------|--------|----------------|----------|
| Tangible | 1 | $<,001$ | Valid | 0,847 | Reliabel |
| | 2 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 3 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 4 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| Reliability | 1 | $<,001$ | Valid | 0,875 | Reliabel |
| | 2 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 3 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 4 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 5 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| Responsiveness | 1 | $<,001$ | Valid | 0,938 | Reliabel |
| | 2 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 3 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 4 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| Assurance | 1 | $<,001$ | Valid | 0,913 | Reliabel |
| | 2 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 3 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 4 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| Empathy | 1 | $<,001$ | Valid | 0,888 | Reliabel |
| | 2 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 3 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 4 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |
| | 5 | $<,001$ | Valid | | Reliabel |

Sumber: Output SPSS 27, 2025

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk setiap pernyataan yaitu $<0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan Valid. Nilai *Cronbach Alpha* untuk setiap pernyataan $>0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan Reliabel.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Kapal Barcelona 5A dengan Kapal Gregorius

| Variabel | Kapal | N | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|--------------|----|-------|----------------|
| <i>Tangible</i> | Barcelona 5A | 70 | 15,74 | 2,619 |
| | Gregorius | 70 | 17,23 | 3,604 |
| <i>Reliability</i> | Barcelona 5A | 70 | 19,00 | 3,699 |
| | Gregorius | 70 | 21,29 | 4,657 |
| <i>Responsiveness</i> | Barcelona 5A | 70 | 16,96 | 3,432 |
| | Gregorius | 70 | 15,44 | 2,932 |
| <i>Assurance</i> | Barcelona 5A | 70 | 15,86 | 2,699 |
| | Gregorius | 70 | 17,30 | 3,389 |
| <i>Empathy</i> | Barcelona 5A | 70 | 19,86 | 3,368 |
| | Gregorius | 70 | 21,06 | 4,776 |

Sumber: Output SPSS 27, 2025

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk *Tangible* pada penumpang kapal Barcelona 5A adalah 15,74, sedangkan pada kapal Gregorius mencapai 17,23, yang berarti *Tangible* pada penumpang kapal Gregorius lebih baik. Untuk *Reliability*, kapal Barcelona 5A memiliki nilai 19,00, sementara kapal Gregorius 21,29, menunjukkan *Reliability* kapal Gregorius lebih unggul. Pada dimensi *Responsiveness*, kapal Barcelona 5A mendapatkan nilai 16,96, sedangkan kapal Gregorius 15,44, yang menunjukkan *Responsiveness* kapal Barcelona 5A lebih baik. Untuk *Assurance*, kapal Barcelona 5A mendapat nilai 15,86, sedangkan kapal Gregorius 17,30, yang juga menunjukkan kualitas *Assurance* kapal Gregorius lebih baik. Terakhir, pada *Empathy*, penumpang kapal Barcelona 5A memiliki nilai rata-rata 19,86, sedangkan kapal Gregorius 21,06, yang berarti *Empathy* pada kapal Gregorius lebih unggul.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|--------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Statistic | df | Sig | Statistic | df | Sig |
| Tangible_Barcelona | ,153 | 70 | <,001 | ,945 | 70 | ,004 |
| Tangible_Gregorius | ,288 | 70 | <,001 | ,755 | 70 | <,001 |
| Reliability_Barcelona | ,121 | 70 | ,013 | ,938 | 70 | ,002 |
| Reliability_Gregorius | ,301 | 70 | <,001 | ,746 | 70 | <,001 |
| Responsiveness_Barcelona | ,153 | 70 | <,001 | ,930 | 70 | <,001 |
| Responsiveness_Gregorius | ,224 | 70 | <,001 | ,803 | 70 | <,001 |
| Assurance_Barcelona | ,193 | 70 | <,001 | ,909 | 70 | <,001 |
| Assurance_Gregorius | ,278 | 70 | <,001 | ,767 | 70 | <,001 |
| Empathy_Barcelona | ,188 | 70 | <,001 | ,930 | 70 | <,001 |
| Empathy_Gregorius | ,274 | 70 | <,001 | ,784 | 70 | <,001 |

Sumber: Output SPSS 27, 2025

Tabel 4 menunjukkan hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* pada kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius dengan hasil nilai signifikan semuanya $<0,05$. Maka berdasarkan uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk data di ini tidak berdistribusi normal. Karena data tidak berdistribusi normal maka Uji Beda pada penelitian ini menggunakan Uji Wilcoxon pada masing-masing dari kelima dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 5. Hasil Uji Beda Wilcoxon Kapal Barcelona 5A dengan Kapal Gregorius

| Test Statistics ^a | | | | | |
|------------------------------|-------------|----------------|------------|------------|--|
| Tangible_ | Reliability | Responsiveness | Assurance | Empathy_ | |
| Gregorius- | _Gregorius | _Gregorius- | _Gregorius | Gregorius- | |
| - | - | - | - | - | |

| | Tangible_ Barcelona | Reliability Barcelona | Responsiveness Barcelona | Assurance Barcelona | Empathy_ Barcelona |
|------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------|
| Z | -2,014 ^b | -2,389 ^b | -1,970 ^b | -2,056 ^b | -1,370 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | ,044 | ,017 | ,049 | ,040 | ,171 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks

Sumber: Output SPSS 27, 2025

Berdasarkan Tabel 5 maka hasil uji beda wilcoxon kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius adalah:

1. Nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,044 < 0,05, maka sesuai dengan hasil Uji Wilcoxon, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) pada penumpang kapal Barcelona 5A dan penumpang kapal Gregorius. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado dapat diterima atau terbukti.
2. Nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,017 < 0,05, maka sesuai dengan hasil Uji Wilcoxon, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara Keandalan (*Reliability*) pada penumpang kapal Barcelona 5A dan penumpang kapal Gregorius. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado dapat diterima atau terbukti.
3. Nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,049 < 0,05, maka sesuai dengan hasil Uji Wilcoxon, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada penumpang kapal Barcelona 5A dan penumpang kapal Gregorius. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado dapat diterima atau terbukti.
4. Nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,040 < 0,05, maka sesuai dengan hasil Uji Wilcoxon, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara Jaminan (*Assurance*) pada penumpang kapal Barcelona 5A dan penumpang kapal Gregorius. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di pelabuhan Manado dapat diterima atau terbukti.
5. Nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,171 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa, sesuai dengan hasil Uji Wilcoxon, H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara dimensi Empati (*Empathy*) pada penumpang kapal Barcelona 5A dan penumpang kapal Gregorius. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya perbedaan kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy* antara penumpang kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius di pelabuhan Manado di tolak dan tidak terbukti.

Pembahasan

Perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado

Hasil penelitian menunjukkan kan adanya perbedaan signifikan antara kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius pada dimensi *tangible*. Kapal Barcelona 5A memperoleh nilai mean sebesar 15,74, sedangkan kapal Gregorius 17,23 yang berarti kapal Gregorius memiliki kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* yang lebih baik dibandingkan dengan kapal Barcelona 5A. Menurut pengamatan peneliti berdasarkan nilai rata-rata per item pernyataan pada tanggapan responden pada dimensi *tangible* ini perbedaannya terdapat pada indikator "peralatan mutakhir/terbaru" yang memiliki persentase penilaian lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Pada kapal Gregorius, peralatan keselamatan dan fasilitas pendukung lainnya di nilai selalu dijaga dalam kondisi terbaik dan terbaru, yang memberikan rasa aman, nyaman, dan juga meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap keselamatan selama perjalanan. Dengan demikian, berdasarkan nilai mean dan std. deviation secara keseluruhan kapal gregorius di nilai lebih unggul dalam kualitas pelayanan antara kedua kapal pada dimensi *tangible*. Hasil perbandingan variabel *tangible* kapal Barcelona 5A dengan Kapal Gregorius ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Ume, Mandey dan Tawas (2022) dengan hasil bahwa terdapat perbedaaan dimensi *tangible* pada kualitas pelayanan antara Kapal Majestic dan Kapal Saint Marry di Pelabuhan Manado.

Perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado

Hasil penelitian adanya perbedaan signifikan antara kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius pada dimensi *reliability*. Kapal Barcelona 5A memperoleh nilai mean sebesar 19,00, sedangkan kapal Gregorius 21,29 yang berarti kapal Gregorius memiliki kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* yang lebih baik dibandingkan dengan kapal Barcelona 5A. Menurut pengamatan peneliti berdasarkan nilai rata-rata per item pernyataan pada tanggapan responden pada dimensi *reliability* ini perbedaannya terdapat pada indikator "Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali." yang memiliki persentase penilaian lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Pada kapal Gregorius, dinilai selalu mengikuti prosedur dengan benar sejak awal keberangkatan, memberikan informasi yang jelas dan tepat, serta memastikan layanan yang konsisten. Hal ini meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan demikian, berdasarkan nilai mean dan std. deviation secara keseluruhan kapal Gregorius di nilai lebih unggul dalam kualitas pelayanan antara kedua kapal pada dimensi *reliability*. Hasil perbandingan variabel *reliability* kapal Barcelona 5A dengan Kapal Gregorius ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Ume, Mandey dan Tawas (2022) dengan hasil bahwa terdapat perbedaan dimensi *reliability* pada kualitas pelayanan antara Kapal Majestic dan Kapal Saint Marry di Pelabuhan Manado.

Perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan Gregorius di Pelabuhan Manado

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius pada dimensi *responsiveness*. Kapal Barcelona 5A memperoleh nilai mean sebesar 16,96, sedangkan kapal Gregorius 15,44 yang berarti kapal Barcelona 5A memiliki kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* yang lebih baik dibandingkan dengan kapal Gregorius. Menurut pengamatan peneliti berdasarkan nilai rata-rata per item pernyataan pada tanggapan responden pada dimensi *responsiveness* ini perbedaannya terdapat pada indikator "Karyawan siap menanggapi permintaan kapan saja." yang memiliki persentase penilaian lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Pada kapal Barcelona 5A, dinilai lebih unggul karena petugas selalu tersedia dan responsif dalam menanggapi permintaan penumpang tanpa penundaan. Petugas memiliki beban kerja yang terkelola dengan baik, sehingga mampu memberikan perhatian penuh pada penumpang kapan saja dibutuhkan. Hal ini memastikan pelayanan yang cepat dan efisien pada penumpang. Dengan demikian, berdasarkan nilai mean dan std. deviation secara keseluruhan kapal Barcelona 5A di nilai lebih unggul dalam kualitas pelayanan antara kedua kapal pada dimensi *responsiveness*. Hasil perbandingan variabel *responsiveness* kapal Barcelona 5A dengan Kapal Gregorius ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Ume, Mandey dan Tawas (2022) dengan hasil bahwa terdapat perbedaan dimensi *responsiveness* pada kualitas pelayanan antara Kapal Majestic dan Kapal Saint Marry di Pelabuhan Manado.

Perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan Gregorius di Pelabuhan Manado

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius pada dimensi *assurance*. Kapal Barcelona 5A memperoleh nilai mean sebesar 15,86, sedangkan kapal Gregorius 17,30 yang berarti kapal Gregorius memiliki kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* yang lebih baik dibandingkan dengan kapal Barcelona 5A. Menurut pengamatan peneliti berdasarkan nilai rata-rata per item pernyataan pada tanggapan responden pada dimensi *assurance* ini perbedaannya terdapat pada indikator "Karyawan yang dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik" yang memiliki persentase penilaian lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Pada kapal Gregorius, dinilai lebih unggul karena karyawan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang layanan kapal, sehingga mampu menjawab pertanyaan penumpang dengan cepat dan akurat. Hal ini meningkatkan kepuasan penumpang yang merasa lebih yakin dan nyaman. Dengan demikian, berdasarkan nilai mean dan std. deviation secara keseluruhan kapal Gregorius di nilai lebih unggul dalam kualitas pelayanan antara kedua kapal pada dimensi *assurance*. Hasil perbandingan variabel *assurance* kapal Barcelona 5A dengan Kapal Gregorius ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Ume, Mandey dan Tawas (2022) dengan hasil bahwa terdapat perbedaan dimensi *assurance* pada kualitas pelayanan antara Kapal Majestic dan Kapal Saint Marry di Pelabuhan Manado.

Perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius tidak memiliki perbedaan yang signifikan dalam dimensi *empathy*. Walaupun sama tidak terdapat perbedaan, tapi dilihat dari nilai mean ini *empathy* masih lebih unggul pada Gregorius. Kapal Barcelona 5A memperoleh nilai mean sebesar 19,86, sedangkan kapal Gregorius 21,06 yang berarti kapal Gregorius memiliki kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* yang lebih

baik dibandingkan dengan kapal Barcelona 5A berdasarkan rata-rata penilaian. Namun berdasarkan hasil Uji Beda *Wilcoxon* tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Yang berarti penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius merasakan tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan karena keduanya menunjukkan tingkat perhatian yang serupa terhadap kebutuhan penumpang. Kedua kapal sama-sama memberikan perhatian, kebutuhan serta kenyamanan penumpang, terhadap keluhan atau permintaan penumpang. Dengan demikian, Tidak terdapat perbedaan signifikan pada dimensi *empathy* antara kapal barcelona 5A dengan kapal gregorius. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan tidak ada perbedaan, namun pada objek yang berbeda oleh Wahani, Massie dan Poluan (2021) bahwa tidak terdapat perbedaan dimensi *empathy* pada kualitas pelayanan antara Go-jek dan Grab di Kota Manado. Namun ada hasil penelitian yang menunjukkan ada perbedaan yang signifikan oleh Ume, Mandey dan Tawas (2022) dengan hasil bahwa terdapat perbedaan dimensi *empathy* pada kualitas pelayanan antara Kapal Majestic dan Kapal Saint Marry di Pelabuhan Manado.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.
2. Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.
3. Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan Gregorius di Pelabuhan Manado.
4. Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada penumpang pada kapal Barcelona 5A dengan Gregorius di Pelabuhan Manado.
5. Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada penumpang kapal Barcelona 5A dengan kapal Gregorius di Pelabuhan Manado.

Saran

Saran pada penelitian ini adalah:

1. Pihak pengelola kapal Barcelona 5A dan kapal Gregorius sebaiknya terus mempertahankan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang belum optimal agar penumpang merasa puas dan nyaman, baik dalam aspek dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sehingga karyawan dapat terus memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan penumpang.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang belum diteliti untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bordoloi, S. K., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2023). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology (Edisi ke-10)*. New York: McGraw Hill.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. 16th Edition. United Kingdom: Pearson.
- Matu, S., Lumanauw, B., & Wenas, R. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Hotel Sutan Raja Dan Hotel Novotel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1099-1109. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/43897>
- Ramadhany, R. (2024). *Buku Saku Digital Penggunaan Aplikasi SPSS Ver.29*. FISIP IAN UPR.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. 5th Edition. United Kingdom: John Wiley and Sons Ltd.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi.

Ume, G., Mandey, S. L., & Tawas, H. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Kapal Majestic Dan Kapal Saint Marry Di Pelabuhan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 154-163. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/39980>

Wahani, J., Massie, J. D., & Poluan, J. G. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Go-Jek Dan Grab Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1762-1774 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35971>

Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, N., Annisa, S., Kusumawardhani, O.B., Mutiah, R.A., Linggi, A.I., & Fadilah, H. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode Dan Praktik)*. Bandung: Widina Media Utama.

