

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PENUMPANG TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KMP  
ACEH HEBAT 2**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :  
SASIH SUNDARI  
NIM. 210802102**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
TAHUN 2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sasih Sundari  
NIM : 210802102  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Sabang, 27 Januari 2003  
Alamat : Jurong Pante Jaya, Ie Meulee, Kec. Sukajaya  
Kota Sabang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, saya telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenal sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 18 Februari 2025

Yang Menyatakan,


ADAMX129204407

**SASIH SUNDARI**

NIM. 210802102

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PENUMPANG TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KMP  
ACEH HEBAT 2**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu  
Administrasi Negara**

Oleh:

**SASIH SUNDARI**

NIM. 210802102

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Disetujui untuk munaqasyah kan oleh:**

**A R - R A N I R Y**

**Pembimbing**

12  
/  
2  
18  
  
**Dr. Delfi Suganda, S.H.L, LL.M**

NIP. 198611122015031005

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG**  
**TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KMP ACEH HEBAT 2**

**SKRIPSI**

**SASIH SUNDARI**  
NIM. 210802102

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta  
Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari /Tanggal: Kamis, 20 Februari 2025

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris,

  
Dr. Delfi Suganda, S.H., LL.M.  
NIP. 198611122015031005

  
Lestari AK., S.IP.  
NIP. 198808082020122020

Penguji I,

Penguji II,

  
Ferry Setiawan, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197802032005041001

  
Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.  
NIP. 199011192022031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Dr. Muhi Mulia, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197403271999031005

## ABSTRAK

KMP Aceh Hebat 2 merupakan salah satu moda transportasi laut yang menghubungkan Banda Aceh dengan Sabang dan memiliki peran penting dalam konektivitas antar pulau di Aceh. KMP Aceh Hebat 2 telah beroperasi sejak tahun 2021 dengan fasilitas modern, namun terdapat sejumlah keluhan dari penumpang terkait kualitas pelayanan, seperti ketersediaan tiket yang terbatas, kelebihan kapasitas, kebutuhan fasilitas dan aksesibilitas bagi penumpang prioritas termasuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu dengan bayi hal ini menyebabkan ketidakpuasan penumpang dalam menerima layanan. Kuantitatif diterapkan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang diberikan kepada penumpang KMP Aceh Hebat 2. Tujuannya adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang terhadap loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2. Data diolah dengan regresi linear berganda guna memvalidasi hipotesis yang telah ditetapkan. Loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2 sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan yang mereka rasakan. Penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan loyalitas. Demikian pula, kepuasan penumpang meningkatkan loyalitas secara signifikan. Analisis regresi berganda mengkonfirmasi bahwa kedua faktor ini, kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas penumpang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Loyalitas Penumpang, Transportasi Laut

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, di tengah segala kelemahan dan keterbatasan peneliti, hanya karena kasih sayang dan pertolongan-Nya lah karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Banyaknya rintangan dan kegelisahan yang menyertai setiap langkah, namun Allah senantiasa memberi kekuatan dan jalan keluar di saat peneliti hampir menyerah.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang dengan seluruh jiwa raganya demi menyelamatkan umat dari kegelapan. Dihina, disakiti, bahkan ditinggalkan oleh orang-orang terdekatnya, namun tetap tegar membawa cahaya Islam hingga penjuru dunia. Semoga kita semua dapat mengikuti jejaknya dan memperoleh syafaatnya di Yaumul Akhir kelak, Amiin.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang KMP. Aceh Hebat 2” merupakan sebuah karya tulis ilmiah sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Mengingat keterbatasan ilmu yang dimiliki, peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Adapun dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari saran, bimbingan, ide, doa, serta semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M. Ag., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sekaligus Penasehat Akademik.
3. Muazzinah, M.P.A., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Dr. Delfi Suganda., S.H.I., LL.M., Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sekaligus pembimbing I yang merupakan pembimbing tunggal saya. Terimakasih Bapak sudah mau membimbing saya dan meluangkan waktu, tenaga, dan saran untuk memberikan bimbingan kepada saya di tengah sibuknya kegiatan harian. Semoga Allah SWT selalu memberikan bapak kesehatan.
5. Terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah senantiasa memberikan ilmu pada saat perkuliahan berlangsung.
6. Terima kasih kepada responden yang telah meluangkan waktu mengisi pertanyaan peneliti dan memberikan informasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
7. Kepada pintu surgaku sekaligus rumah untukku berpulang, Ibu Rusnaili. Ibu adalah sosok yang telah mengajarkanku mandiri dalam mengambil keputusan dan konsekuensinya serta sosok yang telah memberikan cinta dan kasih sayang tanpa syarat. Terima kasih untuk setiap tindakan hebat yang dilakukan untuk anak bungsunya ini, terima kasih untuk selalu berada disampingku melewati berbagai suka dan duka, dan terima kasih atas doa yang selalu ibu langitkan dalam sujud yang menjadi sumber kesuksesan anakmu. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan umur agar anakmu bisa membahagiakanmu dan melihat anakmu menjadi orang hebat yang bermanfaat bagi orang lain.
8. Bentuk penghormatan dan dedikasi kepada cinta pertama sekaligus pahlawan di dunia putri kecilnya ini, Alm. Bapak Sudarso Bin Saimin yang telah berpulang ke Rahmatullah. Bapak adalah sosok yang banyak mengajarkanku untuk tetap berjuang dan selalu ingat jalan pulang di tengah banyaknya rintangan hidup yang dihadapi, serta sosok yang selalu memberikan inspirasi dalam setiap langkah hidupnya. Terima kasih atas kata-kata penyemangatnya dulu yang sampai hari ini masih terus terngiang

di benak untuk tidak pernah putus asa dan terima kasih atas segala pengorbanan yang tidak terbatas. Meski raganya sudah tidak berada di dekatku tapi setiap ingatan kecil tentang berbagai hal masih terus tersimpan di memori sebagai kenangan. Semoga Allah SWT mengampuni segala dosa-dosa Bapak dan menempatkannya di tempat terbaik disisi-Nya.

9. Kepada Mba Widya, terima kasih atas segala perhatian, nasihat, dan cerewetnya yang tak pernah henti. Adik sadar bahwa setiap perkataan yang keluar dari mulutmu adalah wujud kasih sayang dan kepedulian terhadap Adikmu ini. Walaupun terkadang terasa menjengkelkan, namun Adik tahu bahwa semua itu semata-mata demi kebaikan Adik. Terima kasih sudah mau selalu direpotkan dengan segala pertanyaan Adik terkait tugas kuliah, lomba, bahkan pengalaman pertama yang Adik putuskan sendiri untuk melangkah. Tetap menjadi kebanggaan keluarga Mba, semangat berjuang untuk menjadi kepala sekolahnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rezeki yang berkah kepada Mba dan selalu diberi kebahagiaan dunia dan akhirat.
10. Kepada Abang Wicak, Kakak Suci, dan Sheica ponakan pertama yang sangat Tysaa sayang, terima kasih atas doa, dukungan, canda dan tawa yang menemani hari-hariku lewat *life update* yang sering kita lakukan setiap sore hari. Momen yang rutin kita lakukan bukan sekedar berbagi cerita namun sebagai pengingat betapa hangat dan berharganya keluarga. Semoga Allah SWT Semoga Allah SWT melimpahkan rezeki yang berkah kepada keluarga kecil Abang dan selalu diberi kebahagiaan dunia dan akhirat.
11. Kepada Indah, Nisa, dan Sahira terima kasih telah tertawa, menemani, mendengar keluh kesahku selama menyelesaikan skripsi, dan meluangkan waktu untuk bercengkrama denganku di tengah sibuknya kegiatan kalian. Semoga kalian selalu diberi kebahagiaan dimanapun kalian berada.
12. Kepada Brizzikkkk terima kasih atas tawa, *support*, dan setiap *part* tergokil yang kita lakukan dalam perkuliahan ini. Semoga senantiasa diberkahi kesuksesan serta kebahagiaan dunia dan akhirat.
13. Terima kasih yang tak terhingga kepada Sasih Sundari, diri saya sendiri yang terus berusaha, bertahan, dan tidak berhenti untuk tumbuh. Ada

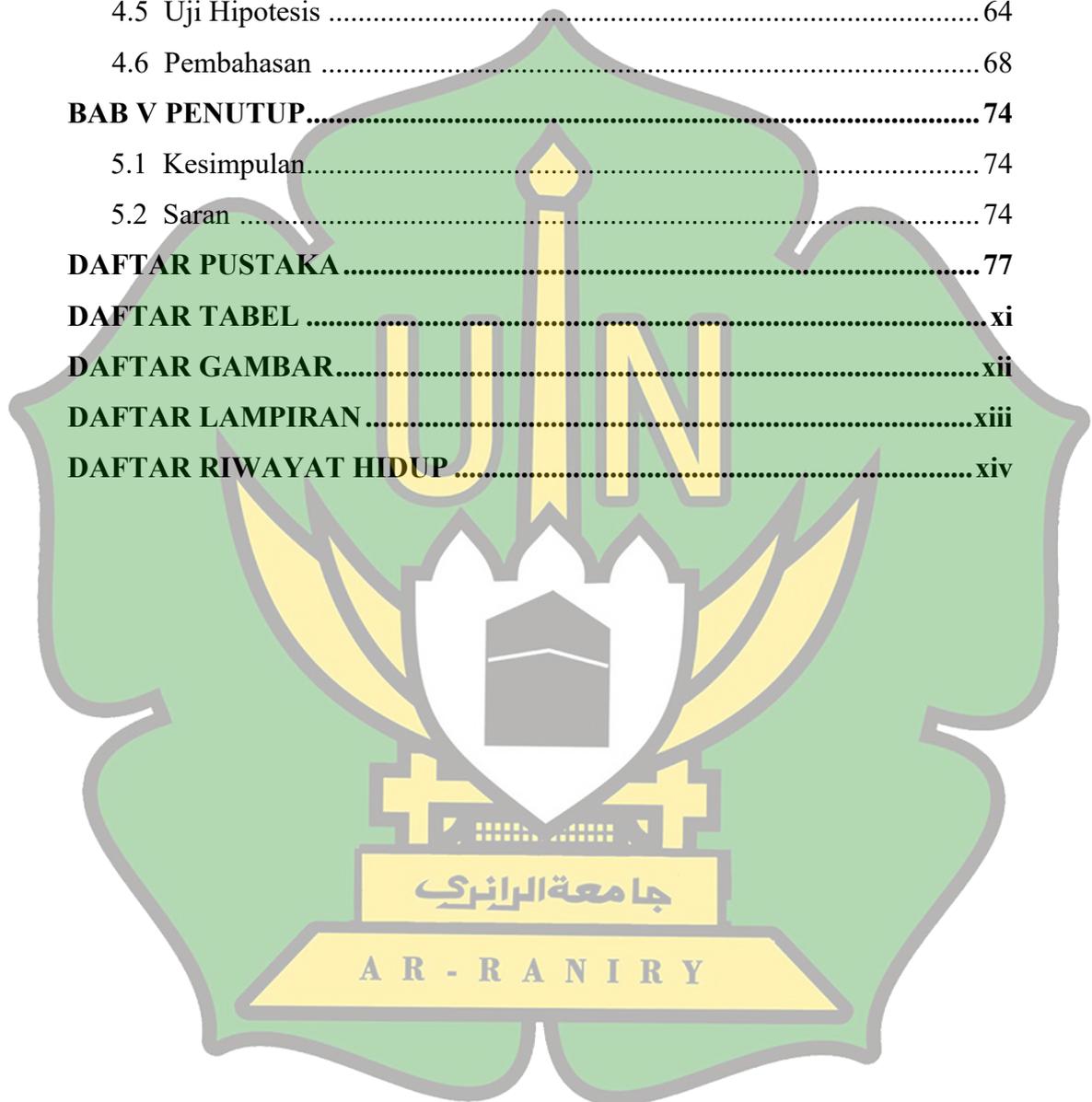
momen meragukan diri sendiri, kehilangan arah, bahkan ingin menyerah, namun dibalik itu ada kebahagiaan melihat perkembangan diri, menemukan makna dalam setiap kejadian, dan belajar dari kesalahan. Tulisan ini bukan hanya sekedar rangkaian kata, tetapi cerminan perjalanan saya dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Semoga ini menjadi pengingat, motivasi bahkan pelajaran bagi diri saya sendiri. Perjalanan masih panjang, *let's do it.*



## DAFTAR ISI

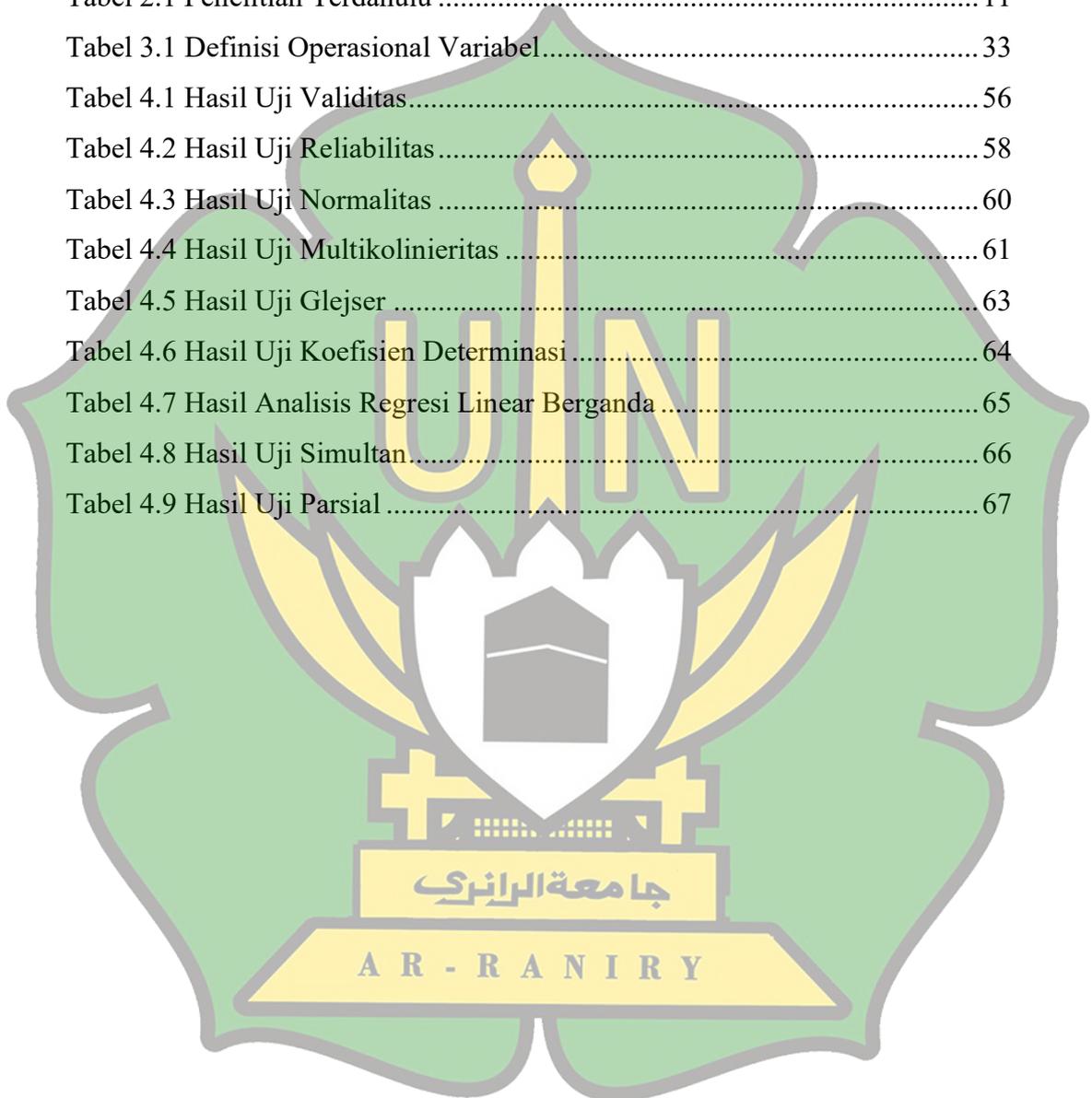
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Penjelasan Istilah.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Teori/Konsep.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis penelitian .....	32
3.2 Pendekatan Penelitian .....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.4 Lokasi Penelitian dan Waktu Pengumpulan Data .....	35
3.5 Sumber Data.....	35
3.6 Populasi dan Sampel .....	36
3.7 Teknik Sampel.....	37
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.9 Teknik Pengolahan Data .....	39
3.10 Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	45

4.2	Gambaran Responden .....	50
4.3	Uji Instrumen .....	55
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	59
4.5	Uji Hipotesis .....	64
4.6	Pembahasan .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>74</b>
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>77</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>		<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>		<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>xiv</b>



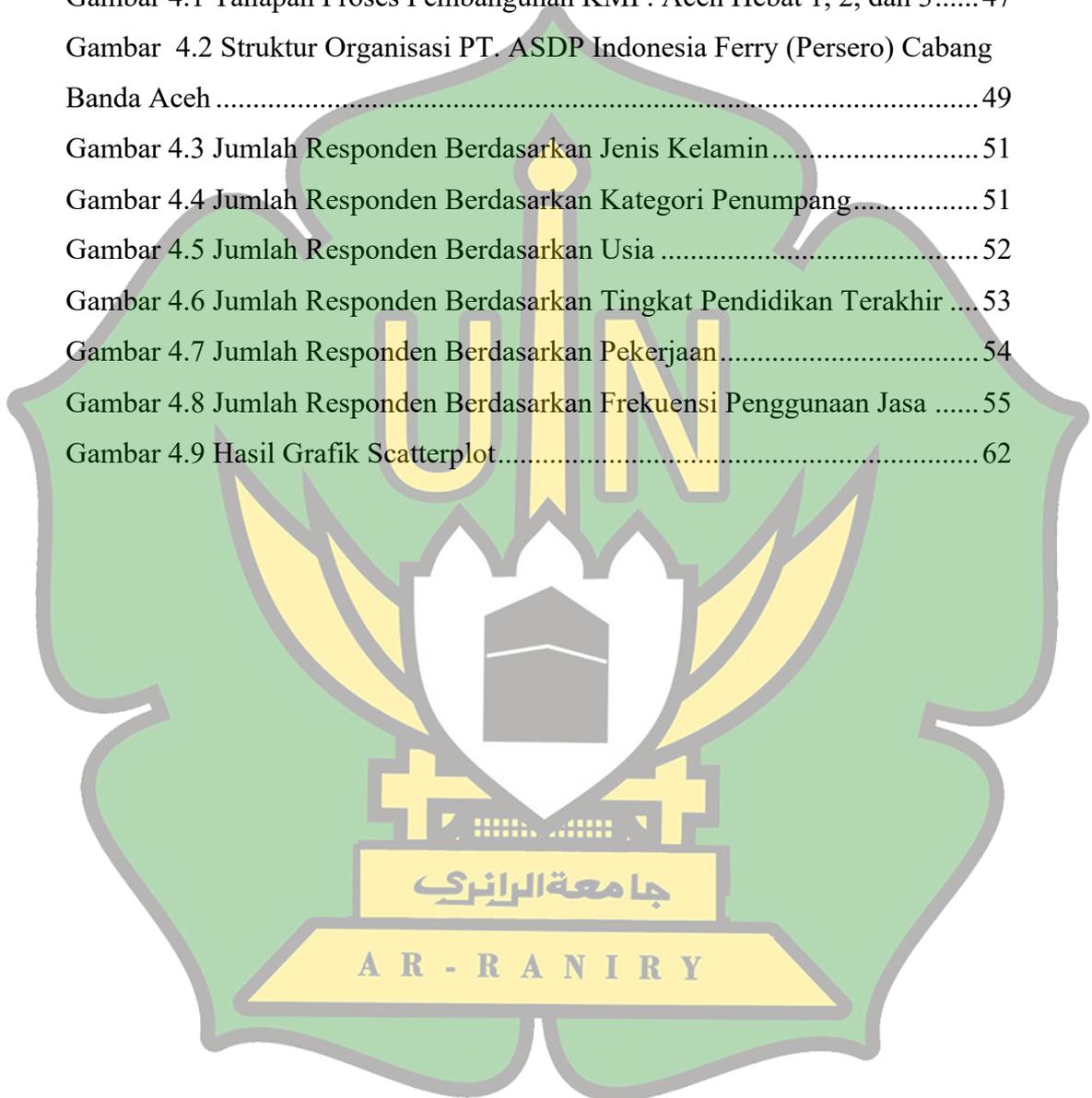
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Penumpang KMP. Aceh Hebat 2 Bulan Januari - Juni 2024	
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Glejser .....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial .....	67



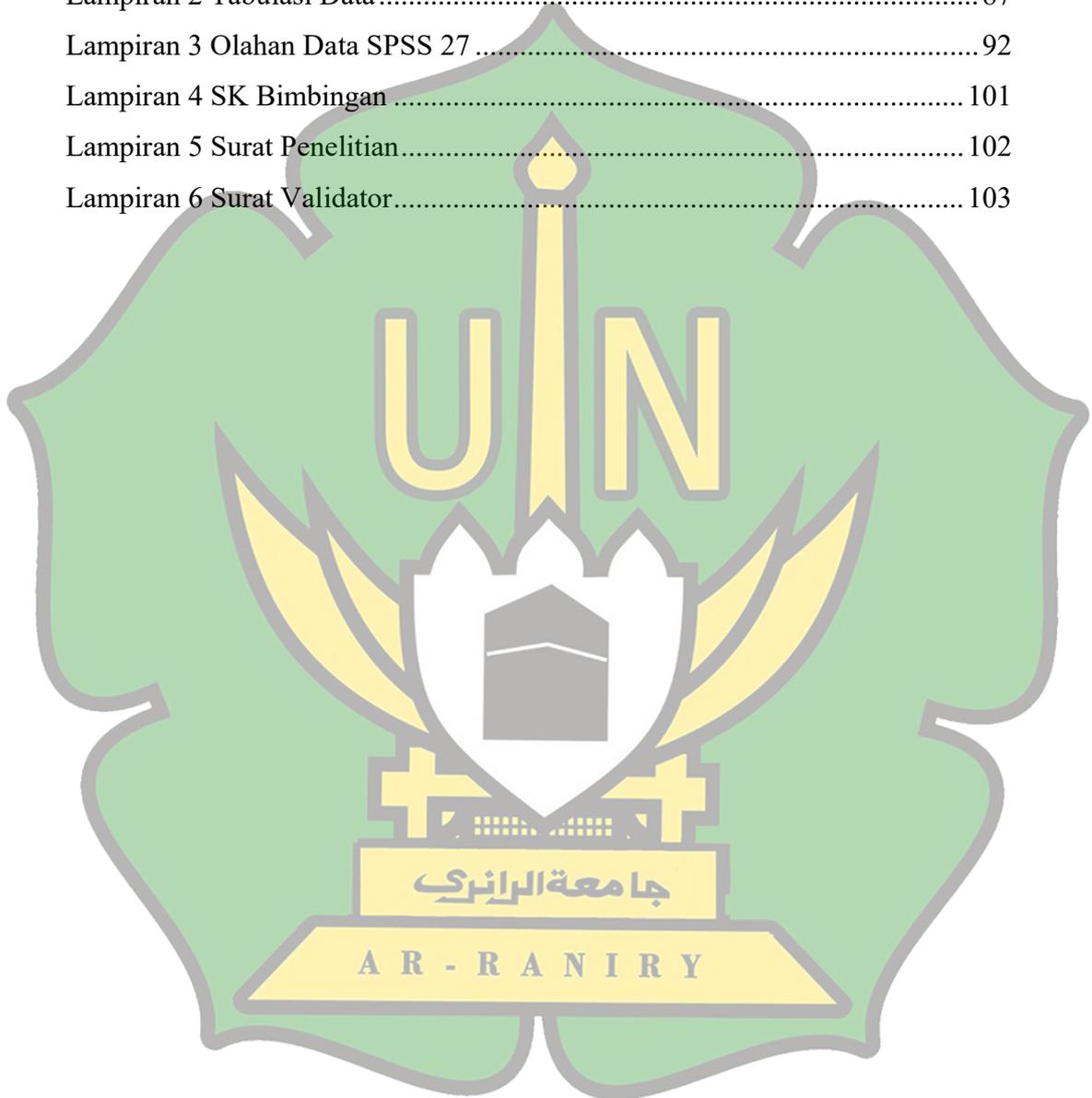
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 Tahapan Proses Pembangunan KMP. Aceh Hebat 1, 2, dan 3.....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh .....	49
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Penumpang.....	51
Gambar 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	52
Gambar 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir ....	53
Gambar 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Gambar 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa .....	55
Gambar 4.9 Hasil Grafik Scatterplot.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	87
Lampiran 3 Olahan Data SPSS 27.....	92
Lampiran 4 SK Bimbingan.....	101
Lampiran 5 Surat Penelitian.....	102
Lampiran 6 Surat Validator.....	103



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia yang terdiri dari 17.508 pulau adalah negara kepulauan yang sangat luas terbentang dari Sabang hingga Merauke<sup>1</sup>. Kondisi ini membuat Indonesia memiliki transportasi ke berbagai wilayah yang ada di Indonesia. Transportasi merupakan penghubung suatu daerah dengan daerah lainnya yang banyak digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, baik sarana transportasi darat, udara maupun laut<sup>2</sup>. Berbagai sarana transportasi ini sangat bermanfaat untuk kemudahan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya seperti memudahkan perjalanan antar daerah, kota, negara maupun benua. Kemudahan sarana transportasi juga mendorong kemajuan pariwisata, wilayah dan daerah yang ada di Indonesia, distribusi kebutuhan pokok, serta mobilitas penduduk.

Salah satu transportasi umum yang digunakan dalam melakukan penyeberangan baik antar pulau, negara dan benua adalah Kapal<sup>3</sup>. Kapal adalah jenis angkutan penyeberangan yang memberikan jasa layanan seperti mengangkut barang dan penumpang. Indonesia terus mengembangkan transportasi laut untuk

---

<sup>1</sup> Riki Wahyuni Rahmad, "Analisis Kerangka Pelayanan Terminal Kapal Ferry Penyeberangan Rute Kabupaten Aceh Singkil Ke Kabupaten Simeulue ( Studi Kasus )," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik [JIMT]* 1 (2021): 1–10, <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimt/article/view/747>.

<sup>2</sup> Andi Nurwani, Muhammad Tahir, and Ahmad Harakan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kmp Balibo Di Pelabuhan Pamatata Pt. Asdp Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik* 4, no. 1 (2023): 40–53, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.

<sup>3</sup> Andana Haris Kristanto and Sapit Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Di Pelabuhan Kamal - Madura," *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan* 14, no. 1 (2023): 17–28, <https://doi.org/10.30649/japk.v14i1.99>.

memperkuat posisinya sebagai negara maritim dengan beberapa program seperti program tol laut dengan konsep pengiriman barang menggunakan kapal reguler dan terjadwal antara pelabuhan besar dan kecil, pengembangan dan modernisasi pelabuhan, dan dukungan Industri serta sumber daya manusia maritim<sup>4</sup>. Upaya ini menggambarkan Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta infrastruktur transportasi laut.

Transportasi laut ini mencakup semua provinsi Indonesia, salah satunya Aceh yang berada di ujung utara pulau Sumatera<sup>5</sup>. Aceh merupakan wilayah yang berbatasan dengan laut sehingga menggunakan transportasi laut sebagai salah satu solusi penghubung antar wilayah yang berada di Aceh. Transportasi laut di Aceh menghubungkan rute Labuhan Haji - Simeulue, Aceh Jaya - Simeulue, Banda Aceh - Pulo Aceh, dan Banda Aceh - Sabang.

KMP Aceh Hebat 2, Express Bahari, dan KMP BRR adalah kapal laut yang menghubungkan Banda Aceh ke Sabang. KMP Aceh Hebat 2 memiliki rute operasional dan karakteristik layanan yang berbeda, biasanya melayani rute antar pulau dengan fokus pada angkutan penumpang dan kendaraan, sehingga menawarkan pengalaman yang lebih kompleks dibanding kapal cepat seperti Express Bahari, yang fokus pada kecepatan dan penumpang saja.

KMP Aceh Hebat 2 merupakan kapal baru yang dikelola oleh Pemerintah Aceh dengan fokus pada peningkatan kualitas transportasi laut dengan fasilitas

---

<sup>4</sup> Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, “Kemenhub Siapkan SDM untuk Transportasi Maritim yang Mendunia”, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, diakses 31 Juli 2024, <https://dephub.go.id/post/read/kemenhub-siapkan-sdm-untuk-transportasi-maritim-yang-mendunia>.

<sup>5</sup> Wikipedia, “Kategori: Pulau di Aceh”, *Wikipedia*, diakses 03 Agustus 2024, <https://id.wikipedia.org/wiki/Aceh>.

modern dan desain yang dirancang untuk kenyamanan penumpang. Melalui inovasi dan perhatian terhadap detail, kapal ini menawarkan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi penumpang dibandingkan dengan KMP BRR, yang sudah beroperasi lebih lama.

Pengoperasian KMP Aceh Hebat 2 dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh dan Pemerintah Aceh dengan menggunakan mekanisme perjanjian sewa<sup>6</sup>. Mekanisme ini merupakan hasil dari suatu bentuk kolaborasi kerja sama Pemerintah Aceh dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh dalam mewujudkan pelayanan angkutan penyeberangan yang lebih baik.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh dan Pemerintah Aceh sama-sama mendapatkan keuntungan dari perjanjian sewa KMP Aceh Hebat 2. Bagi PT ASDP, kepercayaan dari Pemerintah Aceh untuk mengoperasikan kapal ini merupakan sebuah kebanggaan dan keberkahan, serta jaminan keberlanjutan operasional selama 5 tahun yang memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan<sup>7</sup>.

Sementara itu, Pemerintah Aceh dapat memanfaatkan aset daerahnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, memperoleh pendapatan sewa sebesar Rp 9,3 miliar selama 5 tahun, serta meningkatkan konektivitas wilayah dan pertumbuhan ekonomi melalui operasional kapal tersebut. Kolaborasi ini menciptakan pelayanan transportasi yang lebih baik bagi masyarakat Aceh, memperlancar pariwisata ke

---

<sup>6</sup> Dinas Perhubungan Aceh, "KMP Aceh Hebat Dioperasikan ASDP Hingga 2027", Dishub Aceh, diakses 31 Juli 2024, <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/kmp-aceh-hebat-2-dioperasikan-asdp-hingga-2027/#>.

<sup>7</sup> *Ibid.* Diakses 21 Februari 2025.

Sabang, menjamin ketersediaan logistik, dan merealisasikan amanat RPJM Aceh untuk meningkatkan konektivitas antar wilayah<sup>8</sup>.

KMP Aceh Hebat 2 berfungsi sebagai salah satu moda angkutan penyeberangan yang mengangkut penumpang, kendaraan dan barang yang berada di Pelabuhan Ulee Lheue, Banda Aceh. Pelabuhan Ulee Lheue dikelola di bawah wewenang Dinas Perhubungan Aceh dimana sumber dananya melalui APBA (Anggaran Pendapatan dan Belanja Aceh)<sup>9</sup>. Dengan demikian, pemerintah Aceh menunjukkan bahwa pemerintah telah memiliki peran aktif dalam mengelola dan mengembangkan infrastruktur transportasi laut.

KMP Aceh Hebat 2 beroperasi sejak tahun 2021, Berdasarkan data jumlah penumpang dari bulan Januari hingga Juni tahun 2024, KMP Aceh Hebat 2 telah mengangkut penumpang sebanyak antara lain sebagai berikut<sup>10</sup>:

**Tabel 1.1.**

**Laporan Penumpang KMP. Aceh Hebat 2 Bulan Januari – Juni 2024**

No	Bulan	Ukuran Kapal (GT)	Jumlah Trip Dari		Angkutan		
			BLH	ULL	BLH	ULL	JMLH PNP
1	Januari	1186	12	12	3.156	2.987	6.143
2	Februari	1186	45	46	9.659	11.212	20.871

<sup>8</sup> Dinas Perhubungan Aceh, “KMP Aceh Hebat Dioperasikan ASDP Hingga 2027”, Dishub Aceh, diakses 21 Februari 2025, <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/kmp-aceh-hebat-2-dioperasikan-asdp-hingga-2027/#>.

<sup>9</sup> Dinas Perhubungan Aceh, “Pelabuhan penyeberangan di Aceh tidak semua dikelola oleh Dinas Perhubungan Aceh, lho”, *Instagram*, 17 Juli 2024, <https://www.instagram.com/p/C9hTaOVyFeJ/?igsh=MXh0eXdmcXF5am1qcA==>.

<sup>10</sup> Laporan Penumpang KMP Aceh Hebat 2, Diakses 05 Agustus 2024, melalui Permintaan Informasi Publik, Dinas Perhubungan Aceh.

3	Maret	1186	39	38	6.354	6.385	12.739
4	April	1186	58	58	13.951	14.621	28.572
5	Mei	1186	54	54	10.312	10.681	20.993
6	Juni	1186	62	63	15.979	18.456	34.435
<b>JUMLAH TOTAL</b>			270	271	59.411	64.342	123.753

Keterangan : BLH (Balohan), ULL (Ulee Lheue), JMLH PNP (Jumlah Penumpang).

**Sumber:** Dinas Perhubungan Aceh, 2024

Penyelenggara angkutan penyeberangan, yang bertanggung jawab secara signifikan untuk memastikan konektivitas antar wilayah, menghadapi kendala dalam menyediakan pelayanan publik berdasarkan jumlah penumpang yang dicatat, yaitu 123.753.

Merujuk Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan<sup>11</sup>. Melalui adanya peraturan tersebut diharapkan seluruh penumpang yang menggunakan KMP Aceh Hebat 2 mendapatkan hak pelayanan dan kepuasan yang sama.

Namun kendati demikian, terdapat sejumlah komentar keluhan dan kritikan yang dialami oleh penumpang KMP Aceh Hebat 2 saat menggunakan jasa

<sup>11</sup> Indonesia, "Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik," 2009, Bab 1, Pasal 1.

pelayanan dan penyeberangan oleh kapal tersebut. Salah satu keluhan penumpang ditemukan pada laman Instagram resmi milik KMP Aceh Hebat 2, pada laman Instagram tersebut seorang penumpang mengomentari mengenai ketersediaan tiket yang terbatas, padahal penumpang sudah tiba 1 jam lebih awal sebelum loket pembelian tiket dibuka<sup>12</sup>. Hal ini tidak sesuai dengan informasi yang diterima oleh penumpang.

Selain itu komentar lainnya datang dari sebuah Instagram resmi milik KMP Aceh Hebat 2 di postingan yang berbeda yang menyebutkan bahwa tiket yang terjual melebihi kapasitas yang tersedia oleh KMP Aceh Hebat 2 ini berarti banyak diantara penumpang yang tidak mendapat fasilitas tempat duduk karena penumpang yang membludak melebihi kapasitas angkutan penyeberangan<sup>13</sup>. Situasi ini menimbulkan ketidakpuasan penumpang untuk menikmati perjalanan yang nyaman, aman, dan sesuai dengan biaya karena keadaan tersebut. Hal ini tidak hanya berdampak terhadap ketidakpuasan penumpang dalam menggunakan fasilitas tapi juga pada keamanan penumpang, dimana kelebihan kapasitas dapat menyebabkan kerumunan dan potensi masalah keamanan.

Dilansir dari KBA.ONE pada Maret 2021, salah satu penumpang disabilitas KMP Aceh Hebat 2 sulit untuk mendapatkan akses fasilitas pelayanan<sup>14</sup>. Mulai dari tidak adanya tempat duduk khusus prioritas, toilet khusus disabilitas yang tidak bisa

---

<sup>12</sup> KMP Aceh Hebat 2, "Jadwal untuk 1 minggu ke depan, jangan lupa datang 1 jam sebelum keberangkatan ya" *Instagram*, 19 Juli 2023, <https://www.instagram.com/p/Ctqs8TxSlki/?igsh=MWJ4dDczYmhuOW5rcA==>.

<sup>13</sup> KMP Aceh Hebat 2, "Jadwal 1 minggu kedepan" *Instagram*, 24 Juli 2023, <https://www.instagram.com/p/CvE9p3oSuoj/?igsh=MWh4ZmpiMmcxMnVweg==>.

<sup>14</sup> Komar, "Kapal Aceh Hebat Belum Ramah Bagi Penyandang Disabilitas," *KBA.ONE*, 22 Maret 2021, <https://www.kba.one/news/kapal-aceh-hebat-belum-ramah-bagi-penyandang-disabilitas/index.html>.

digunakan karena terkunci dan perilaku oknum yang mengabaikan hak disabilitas sebagai pengguna jasa<sup>15</sup>. Padahal ini sudah jelas dikatakan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap warga negara dan penduduk mendapatkan hak-hak dasar dan kebutuhan mereka melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan observasi dan pengamatan awal peneliti pada KMP Aceh Hebat 2 melalui diskusi dengan beberapa penumpang ditemukan bahwa kapal ini masih memiliki kesulitan akses ruang penumpang dan musala bagi lansia karena harus melalui undakan-undakan tangga besi yang tinggi dan curam sehingga penumpang kesusahan menjangkaunya.

Pada bulan tertentu seperti libur lebaran dan tahun baru terdapat lonjakan penumpang yang cukup signifikan dari hari biasanya yang menyebabkan kekurangan kapasitas untuk fasilitas tempat duduk penumpang sehingga banyak penumpang yang duduk di railing kapal. Hal ini menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan dan juga keselamatan penumpang. Oleh karena itu, pihak penyelenggara angkutan penyeberangan perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa KMP Aceh Hebat 2 dengan memperbaiki kinerja, fasilitas, dan sistem pelayanan sehingga penumpang merasa puas dan tetap setia pada layanan yang diberikan.

---

<sup>15</sup> Komar, "Kapal Aceh Hebat Belum Ramah Bagi Penyandang Disabilitas," *KBA.ONE*, 22 Maret 2021, <https://www.kba.one/news/kapal-aceh-hebat-belum-ramah-bagi-penyandang-disabilitas/index.html>.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan kajian mendalam terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang KMP Aceh Hebat 2.

## 1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini mengidentifikasi masalah-masalah berikut dan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.  
Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.
2. Ha: Kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.  
Ho: Kepuasan penumpang tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.
3. Ha: Kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.  
Ho: Kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang di atas adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2?
2. Apakah kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu:

1. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2.
2. Untuk mengukur sejauh mana kepuasan penumpang mempengaruhi loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2.
3. Untuk mengukur sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang mempengaruhi loyalitas penumpang KMP Aceh Hebat 2.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Ada berbagai dampak positif yang diharapkan dari penelitian ini. Berikut dampak positif yang diharapkan tersebut:

1. Penelitian ini akan dijadikan acuan dan sumber referensi untuk penelitian di masa depan.
2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan terkait transportasi laut yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.
3. Penelitian ini dapat memberikan masukan atau rekomendasi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam merumuskan strategi pengembangan layanan yang lebih efektif dan efisien.

## 1.6 Penjelasan Istilah

### 1. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "pelayanan" merujuk pada hal, cara, atau hasil dari kegiatan melayani. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah berbagai wujud perbuatan yang dilaksanakan oleh penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan.

### 2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan level keunggulan dan keefektifan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan, baik dari fasilitas hingga kinerja penyedia jasa.

### 3. Kepuasan

Kelegaian atau kesenangan yang hanya dapat dirasakan oleh jasmani disebut dengan kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Emosi positif dan negatif yang muncul sebagai respons terhadap kinerja yang diharapkan oleh penumpang dalam memberi layanan tercapai dikenal sebagai kepuasan penumpang.

### 4. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan dan komitmen yang kuat dari seseorang terhadap suatu produk, lembaga, atau perusahaan untuk terus menggunakan layanan yang sama meskipun terdapat alternatif lain yang tersedia.

### 5. Angkutan Penyeberangan

Angkutan Penyeberangan merupakan salah satu transportasi umum yang kerap digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang dalam melewati berbagai wilayah. Angkutan penyeberangan ini berfungsi menghubungkan jaringan jalan yang dipisahkan oleh perairan agar memudahkan setiap masyarakat dalam bepergian.

