

e-ISSN: 2962-8873, p-ISSN 2964-6049

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i3>

Received: 06 Juli 2023, Revised: 27 Juli 2023, Publish: 08 Agustus 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni)

Kiki Sridayanti Banjarnahor^{1*}, Christine C. Widayati², Didin Hikmah Perkasa³

¹ Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, Email: 11119058@mahasiswa.undira.ac.id

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia, Email: christinewijaya73@yahoo.co.id

³ Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, Email: didin.hikmah.perkasa@undira.ac.id

*Corresponding Author: 11119058@mahasiswa.undira.ac.id

Abstract: *This research is motivated by a decrease in service reuse at PT. ASDP Indonesia Ferry especially on the Merak-Bakauheni port route caused by a lack of service quality, ease of use of the Ferizy application and price perceptions. The research objectives were to determine the effect of service quality on service reuse, to determine the effect of ease of use of the Ferizy application on service reuse and to determine the effect of perceived price on service reuse at PT. ASDP Indonesia Ferries. The approach that researchers use in this study is quantitative. The population of this study are ship passengers who have used services at PT. ASDP Indonesia Ferry at least twice and the sample used is 132 people. Data collection techniques in this study using a questionnaire. The data analysis method in this study is the Component or Variance Based Structural Equation Model using the PLS version of the Partial Least Square (Smart-PLS) program. The results of the study stated that service quality had a positive and significant effect on service reuse, ease of use of the Ferizy application had a positive and significant effect on service reuse and price perception had a positive and significant effect on service reuse at PT. ASDP Indonesia Ferries.*

Keywords: *Quality of Service, Ease of Use of the Ferizy Application, Perceived Price, Service Reuse.*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan penggunaan ulang layanan di PT. ASDP Indonesia Ferry khususnya pada rute pelabuhan Merak-Bakauheni yang disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy dan persepsi harga. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap

penggunaan ulang layanan, untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy terhadap penggunaan ulang layanan dan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap penggunaan ulang layanan di PT. ASDP Indonesia Ferry. Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang kapal yang sudah pernah menggunakan layanan jasa di PT. ASDP Indonesia Ferry minimal sebanyak dua kali dan sampel yang digunakan adalah sebesar 132 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah *Component* atau *Variance Based Structural Equation Model* menggunakan program *Partial Least Square (Smart-PLS)* versi PLS. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan, kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di PT. ASDP Indonesia Ferry.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy, Persepsi Harga, Penggunaan Ulang Layanan.

PENDAHULUAN

Alat transportasi merupakan salah satu kebutuhan utama manusia dalam menjalankan roda perekonomian serta menjadi penunjang dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, transportasi juga merupakan sektor penunjang dalam pembangunan nasional sehingga saat ini infrastruktur transportasi semakin baik. Oleh sebab itu, *moving rate* pada transportasi baik transportasi darat, laut dan udara mengalami peningkatan yang di dalamnya terdapat peluang usaha sehingga menimbulkan persaingan antar perusahaan. Salah satu transportasi yang saat ini menarik untuk dijadikan topik penelitian ini adalah transportasi laut. Di dalam perdagangan internasional maupun nasional, transportasi laut yakni kapal laut banyak digunakan karena jumlah barang yang dapat diangkut lebih banyak dan biayanya relatif lebih murah dibandingkan dengan moda angkutan lainnya (Syafiih, *et al.*, 2022).

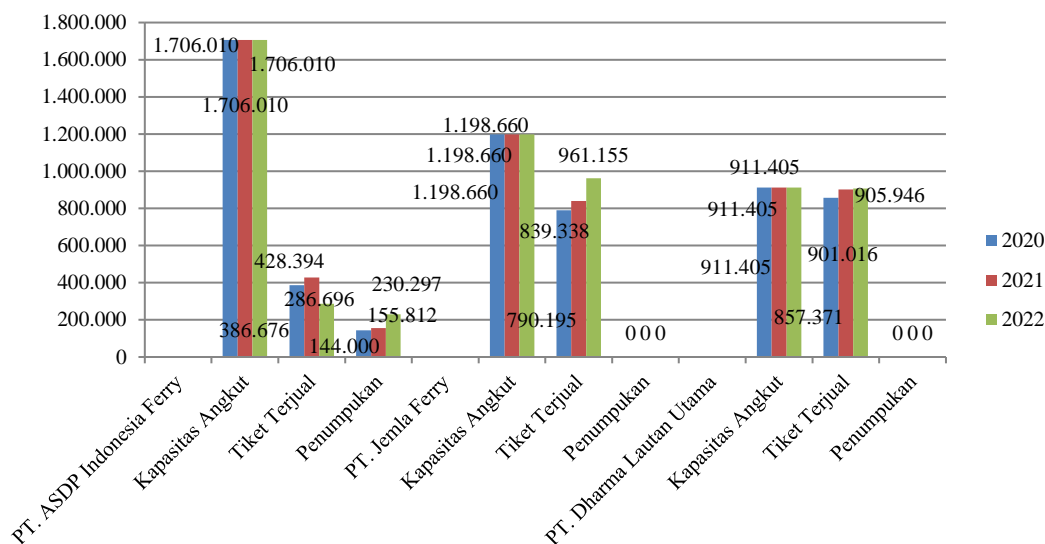
Industri jasa angkutan laut dengan menggunakan kapal laut merupakan jasa angkutan yang berperan dalam pengangkutan barang serta penumpang. Selain itu, di dalam sistem transportasi nasional juga terdapat sektor kepelabuhan yang merupakan bagian strategis dari sistem transportasi nasional dan merupakan faktor penting dalam menunjang aktivitas perdagangan. Sektor kepelabuhan memerlukan suatu kekuatan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan akan sarana transportasi. Ujung tombak dari keberhasilan sektor jasa adalah apabila penumpang bersedia menggunakan kembali layanan yang diberikan oleh perusahaan (Kurniawan, *et al.*, 2018).

Salah satu cara agar penumpang menggunakan kembali layanan perusahaan adalah dengan memberikan kemudahan selama proses pembelian produk atau jasa tersebut melalui perkembangan teknologi. Dalam era globalisasi saat ini kemajuan teknologi mempermudah cara berkomunikasi antar manusia. Hal ini dapat diwujudkan melalui penggunaan teknologi Ferizy. Ferizy merupakan aplikasi pemesanan tiket berbasis *online* yang digunakan di dunia transportasi khususnya transportasi laut. Tujuan diluncurkannya aplikasi Ferizy adalah untuk memberikan kemudahan bagi para penumpang dalam proses pemesanan tiket secara online (www.republika.co.id, 2020). Menurut Anwar (2021), perusahaan yang dapat bersaing dalam suatu persaingan adalah perusahaan yang dapat menerapkan teknologi di perusahaannya. Maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah PT. ASDP Indonesia Ferry.

PT ASDP Indonesia Ferry merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa transportasi angkutan laut yang berlokasi di Jakarta Pusat. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh, harapan dan kenyataan justru berbanding terbalik karena terjadinya permasalahan penumpukan penumpang di Pelabuhan yang disebabkan kurang

dimanfaatkannya teknologi Ferizy khususnya pada rute Merak-Bakauheni serta penumpang mengalami kesulitan untuk mengakses aplikasi tersebut ketika akan melakukan *check in* tiket (www.republika.co.id, 2020). Sampai saat ini, PT ASDP Indonesia Ferry belum mampu menyerap penumpukan yang terjadi sehingga penumpang beralih ke perusahaan kompetitor. Oleh sebab itu peneliti memperoleh data perbandingan antara PT. ASDP Indonesia Ferry dengan perusahaan kompetitor lainnya khususnya pada rute Merak-Bakauheni.

Gambar 1. Data Kapasitas, Tiket Terjual dan Penumpukan Tahun 2020-2022



Sumber : PT ASDP Indonesia Ferry, PT Jemla Ferry, PT Dharma Lautan Utama (2022)

PT ASDP Indonesia Ferry memiliki kapasitas angkut kapal yang lebih besar apabila dibandingkan dengan PT Jemla Ferry dan PT Dharma Lautan Utama yaitu sebesar 1.706.010 per tahun. Namun faktanya, PT ASDP Indonesia Ferry memperoleh penjualan tiket terkecil jika dibandingkan dengan PT Jemla Ferry dan PT. Dharma Lautan Utama sepanjang tahun 2020-2022. Data di atas juga menunjukkan bahwa telah terjadi penumpukan penumpang di PT ASDP Indonesia Ferry yang mengalami peningkatan setiap tahunnya mulai tahun 2020-2022.

Permasalahan lain juga muncul melalui persepsi harga dan kualitas pelayanan. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh, PT ASDP Indonesia Ferry menawarkan harga tiket kapal yang sama dengan harga tiket kapal pada perusahaan pesaingnya seperti PT Jemla Ferry dan PT Dharma Lautan Utama. Namun faktanya, meskipun harga tiket kapal PT ASDP Indonesia Ferry dengan PT Jemla Ferry dan PT Dharma Lautan Utama memiliki harga yang sama, penumpang yang akan melakukan penyeberangan melalui rute Merak-Bakauheni lebih tertarik pada PT. Jemla Ferry dan PT Dharma Lautan Utama karena harga yang diberikan sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima oleh penumpang. Melalui permasalahan yang terjadi, PT ASDP Indonesia Ferry mengalami penurunan penggunaan ulang layanan kapal sehingga mengakibatkan kerugian mencapai Rp291 milyar sepanjang tahun 2020-2022 (cnn.indonesia.com, 2022).

Penelitian terdahulu oleh Puspitasari, Aprileny (2020) dan Hartanto, Riadi (2018) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan. Selain itu penelitian oleh Pramadita (2021) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan. Menurut Fahrudin (2018), Andriani dan Warmika (2019), Primadewi dan Wardhana (2019), Ritonga dan Syahputri (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan

ulang layanan. Kemudian penelitian oleh Wulandari, *et al.*, (2022), Kurniawan (2018) dan Erlambang (2020) menyatakan bahwa persepsi harga berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan. Namun disisi lain, penelitian oleh Prabowo (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan. Menurut Zuhro, *et al.*, (2021) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan. Menurut Purnawati, *et al.*, (2020) menyatakan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, penggunaan ulang layanan masih menjadi masalah yang krusial karena timbulnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh para penumpang. Proses sosialisasi dalam pemasaran yang optimal sangat penting untuk dilakukan. Namun demikian, peneliti kesulitan menemukan kajian pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy dan persepsi harga terhadap penggunaan ulang layanan khususnya pada jasa transportasi laut. Oleh sebab itu peneliti ingin mengisi celah penelitian yang terjadi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuatlah rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry? (2) Apakah kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan di PT. ASDP Indonesia Ferry? (3) Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry?

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry, (2) untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry dan (3) untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry.

KAJIAN PUSTAKA

Penggunaan Ulang Layanan

Menurut Lestari (2020) penggunaan ulang suatu layanan jasa merupakan indikasi bahwa konsumen merasa puas dan yakin terhadap layanan tersebut. Penggunaan ulang layanan merupakan bagian dari apa yang direncanakan oleh konsumen yang memberikan dorongan terhadap kesediaannya untuk melakukan pembelian ulang layanan yang telah digunakan sebelumnya. Adanya penggunaan ulang layanan jasa pada umumnya menjadi pertanda bahwa layanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen untuk kesediaannya menggunakan kembali dalam jumlah yang lebih besar.

Disisi lain, menurut Alawi, *et al.*, (2020) penggunaan ulang layanan merupakan faktor yang didasarkan pada konsumen atas pengalaman penggunaan layanan yang telah dilakukan oleh konsumen pada masa lalu, guna dapat menjadi pertimbangan dalam menggunakan layanan tersebut secara ulang. Penggunaan ulang layanan timbul ketika setelah adanya proses evaluasi yang dialami konsumen sehingga menjadi pertimbangan saat memutuskan penggunaan ulang.

Menurut Ritonga dan Syahputri (2022), penggunaan ulang layanan merupakan intensitas untuk tetap berlanjut menggunakan kembali dan berencana menggunakan kembali layanan yang telah digunakan sebelumnya dimasa depan. Hal ini berpeluang pada kemungkinan bahwa sikap dan keyakinan pada suatu jasa dapat memunculkan ketertarikan di dalam diri konsumen. Penggunaan ulang layanan muncul ketika kinerja jasa sesuai dengan manfaat yang diharapkan sehingga hal ini menjadi penentu kepuasan konsumen dan memunculkan ketertarikan menggunakan kembali (Zhang dan Kim, 2021).

Menurut Purba dan Mustikasari (2020) menyatakan bahwa terdapat lima indikator penggunaan ulang layanan, diantaranya keinginan untuk tetap menggunakan aplikasi Ferizy,

proses transaksi penggunaan jasa, keinginan untuk merekomendasikan pengalaman, menjadi pilihan utama dan keinginan untuk mencari informasi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan atas keunggulan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh layanan perusahaan yang ditujukan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta keakuratan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Widayati, C. C., *et al.*, 2020).

Menurut Adi (2018), kualitas pelayanan berarti seberapa besar perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan sehubungan dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar diterima dengan pelayanan yang benar-benar diharapkan. Sedangkan menurut Kasinem (2020) kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selain pendapat di atas, Adriany (2018) kualitas pelayanan merupakan salah satu masalah yang paling ditekankan oleh berbagai industri pada saat ini, merupakan faktor penting yang mempengaruhi apakah industri berkelanjutan, dan merupakan dasar dari pelayanan pemasaran karena inti dari pelayanan dipasarkan adalah kinerjanya.

Kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan waktu penyampaian untuk memenuhi harapan *customer*. Menurut Maramis *et al.*, (2018) berpendapat terdapat tujuh indikator kualitas pelayanan, yaitu penampilan karyawan yang rapih, kelengkapan fasilitas, keramahan karyawan, kecepatan daya tanggap, kemampuan karyawan, pengetahuan karyawan dan keamanan pelayanan jasa. Karyawan harus memahami dengan baik strategi pemasaran perusahaan. Karyawan harus dilatih dengan baik, dimotivasi untuk melayani konsumen sehari-hari dengan sikap yang responsif. Karyawan direkrut berdasarkan potensi untuk tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen, dievaluasi dan dihargai (Perkasa, D. H., 2019).

Kemudahan Penggunaan

Menurut Maskuri, *et al.*, (2019) kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi yang tidak memerlukan banyak usaha karena kemudahannya. Kemudahan penggunaan teknologi terlebih dahulu harus dipertimbangkan oleh seseorang sebelum melakukan pembelian online. Meskipun pembelian online memiliki banyak keuntungan, namun masih terdapat kesulitan ketika berinteraksi dengan teknologi tersebut sehingga dapat membingungkan pengguna.

Disisi lain penelitian oleh Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) menyatakan karakteristik kemudahan penggunaan adalah teknologi yang mudah digunakan, mudah dipahami serta mudah dioperasikan. Sedangkan menurut Hinati (2019) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang dapat dengan mudah melakukan suatu pekerjaan karena penggunaan suatu sistem atau teknologi.

Indikator kemudahan penggunaan menurut Nurparliana, *et al.*, (2022) dibagi menjadi lima yaitu mudah dipelajari (*easy to learn*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*), fleksibel (*flexible*) dan mudah digunakan (*easy to use*).

Persepsi Harga

Menurut Anisa, *et al.*, (2021) persepsi harga merupakan suatu proses dimana konsumen menginterpretasikan nilai harga atau atribut barang dan jasa yang diharapkan, saat konsumen mengevaluasi dan meneliti harga produk ini sebagian besar dipengaruhi oleh perilaku konsumen itu sendiri Menurut Rahman, *et al.*, (2022) persepsi harga adalah tentang memahami informasi harga disukai oleh konsumen dan membuatnya bermakna. Mengenai informasi harga, konsumen dapat membandingkan harga *publish* dengan harga produk yang dibayangkan atau kisaran harga, persepsi harga akan membentuk persepsi masyarakat akan harga yang pantas atas suatu produk atau jasa.

Menurut Juniantari, *et al.*, (2020) persepsi harga merupakan perbandingan antara harga yang telah diterima oleh konsumen melalui informasi yang didapatkan, dan harga yang diperoleh sesuai dengan manfaat dan harapan yang akan diterima oleh konsumen.

Menurut Anisa, *et al.*, (2021), terdapat empat dimensi yang menggambarkan persepsi harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa, kesesuaian harga dengan manfaat serta harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga. Melalui dimensi tersebut maka diperoleh indikator persepsi harga yaitu harga yang tidak terlalu mahal, kesesuaian harga dengan manfaatnya, harga yang di tawarkan sesuai kualitas, harga sesuai dengan kebutuhan dan manfaat yang ditawarkan dan harga bersaing dengan kompetitor lain.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Kualitas pelayanan mempengaruhi penggunaan ulang layanan

H2 : Kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy mempengaruhi penggunaan ulang layanan

H3 : Persepsi harga mempengaruhi penggunaan ulang layanan

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sekaran dan Bougie (2017) merupakan metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang dapat diolah dan di analisis dengan menggunakan perhitungan statistika. Teknik penelitian yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian, analisis data yang sifatnya kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy dan persepsi harga terhadap penggunaan ulang layanan. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (*Independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Februari 2023. Penelitian akan dilakukan di PT ASDP Indonesia Ferry yang beralamat di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau hal-hal menarik di mana peneliti ingin membuat opini (berdasarkan statistik sampel). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi dari penelitian ini adalah penumpang kapal

yang sudah pernah menggunakan layanan jasa di PT. ASDP Indonesia Ferry minimal sebanyak dua kali.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair, *et al.*, (2021). Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui pasti dan menyarankan bahwa ukuran sampel minimum 5-10 dikali variabel indikator. Adapun jumlah variabel indikator dalam penelitian ini adalah sebanyak 22 indikator, sehingga 6×22 indikator = 132. Melalui perhitungan berdasarkan rumusan tersebut, didapat jumlah sampel minimal dari penelitian ini adalah sebesar 132 orang.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan metode kuesioner. Seluruh pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner harus sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan memperoleh data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy dan persepsi harga terhadap penggunaan ulang layanan di PT. ASDP Indonesia Ferry.

Metode Analisis Data

Karakteristik responden yang akan dianalisis secara kuantitatif meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pendapatan. Setelah data penelitian dari kuesioner diisi oleh responden, maka akan dihitung jumlah frekuensi dan nilai persentasenya. Data yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel bersumber dari data primer berupa hasil dari penyebaran kuesioner. Variabel yang akan dideskripsikan meliputi variabel kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, persepsi harga dan penggunaan ulang layanan.

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model *alternative* dari *covariance based SEM*. Selain itu PLS juga digunakan untuk menkonfirmasi teori, selain itu dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

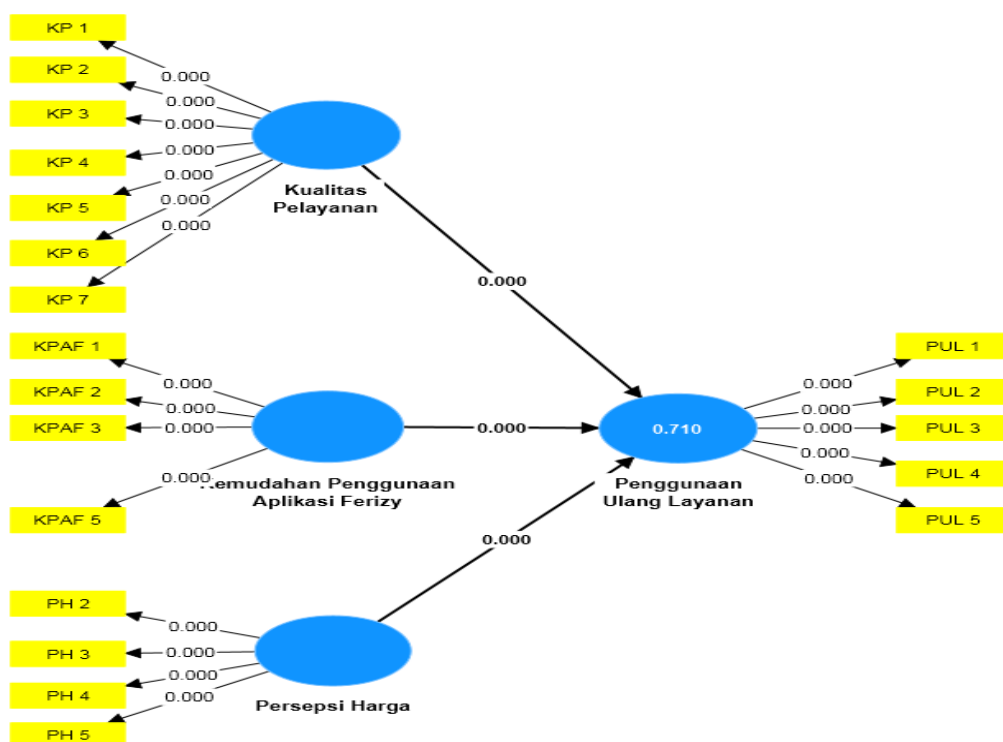
Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)

Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi pada hipotesis ini dapat diperoleh dengan prosedur *bootstrapping*. Melihat signifikansi pada hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik pada *algorithm bootstrapping report*. Untuk mengetahui signifikan atau tidak dilihat dari t-table pada $\alpha 0,05$ (5%) = 1,96, kemudian t-table dibandingkan dengan t-hitung (t-statistik).

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

	<i>Original Sample</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan -> Penggunaan Ulang Layanan	0,288	0,069	4,200	0,000	Positif Signifikan
Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy -> Penggunaan Ulang Layanan	0,463	0,080	5,765	0,000	Positif Signifikan
Persepsi Harga -> Penggunaan Ulang Layanan	0,316	0,065	4,888	0,000	Positif Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan Data Smart PLS (2023)



Gambar 2. Hasil Uji Bootstrapping
 Sumber : Hasil pengolahan Data Smart PLS (2023)

Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan Ulang Layanan PT ASDP Indonesia Ferry

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh nilai *t-statistic* sebesar 4,200 nilai *original sample* sebesar 0,288 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai *t-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif dan pada nilai *p-values* menunjukkan kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan kembali layanan yang terdapat pada PT ASDP Indonesia Ferry. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan rasa aman bagi penumpang ketika menggunakan pelayanan di PT ASDP Indonesia Ferry sehingga menimbulkan peningkatan penggunaan ulang layanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ritonga dan Syahputri (2022); Adriani dan Warmika (2019); Hartanto dan Riadi (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabowo (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan.

2) Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy Terhadap Penggunaan Ulang Layanan PT ASDP Indonesia Ferry

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh hasil nilai *t-statistic* sebesar 5,765 nilai *original sample* sebesar 0,463 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai *t-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif dan pada nilai *p-values* menunjukkan lebih dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi ferizy berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di

PT ASDP Indonesia Ferry. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa kemudahan penggunaan pada aplikasi Ferizy memberikan kemudahan bagi para penumpang dalam proses pemesanan tiket secara online di PT. ASDP Indonesia Ferry karena umumnya masyarakat yang ingin melakukan penyeberangan antar provinsi lebih tertarik melakukan pemesanan tiket secara *online*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Puspitasari dan Aprileny (2020); Hartanto dan Riadi (2018); Pramadita (2021) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuhro, *et al.*, (2021) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan.

3) Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan PT ASDP Indonesia Ferry

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh hasil nilai *t-statistic* sebesar 4,888 nilai *original sample* sebesar 0,316 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai *t-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif dan pada nilai *p-values* menunjukkan kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Persepsi harga mampu meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan kembali layanan yang terdapat pada perusahaan khususnya pada pelayanan jasa transportasi laut. Apabila fasilitas dan manfaat yang diterima penumpang sebanding dengan harga yang ditawarkan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry maka penumpang akan menggunakan layanan kapal Ferry secara berulang.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Wijiastuti dan Cantika (2021); Sa'adah dan Mu'arofah (2021); Homniem dan Pupat (2020) yang menyatakan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnawati, *et al.*, (2020) menyatakan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada penumpang kapal di PT ASDP Indonesia Ferry, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan di PT ASDP Indonesia Ferry bagus atau meningkat, maka penggunaan ulang layanan oleh penumpang kapal juga akan meningkat.
- 2) Kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Hal ini berarti apabila kemudahan penggunaan pada aplikasi Ferizy dapat digunakan dengan baik, maka penggunaan ulang layanan oleh penumpang kapal juga akan meningkat.
- 3) Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Hal ini berarti apabila harga yang ditawarkan PT ASDP Indonesia Ferry sesuai dengan manfaat yang diperoleh penumpang, maka penggunaan ulang layanan oleh penumpang kapal akan meningkat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan PT ASDP Indonesia Ferry maupun bagi peneliti selanjutnya:

- 1) Saran untuk PT ASDP Indonesia Ferry
 - a. PT ASDP Indonesia Ferry sebaiknya dapat dengan tanggap menjelaskan layanan yang tidak diketahui penumpang seperti menyediakan ruangan informasi sehingga penumpang dapat menerima informasi yang jelas.
 - b. PT ASDP Indonesia Ferry sebaiknya lebih tanggap dalam mengatasi kendala yang terdapat pada aplikasi ferizy sehingga penumpang dapat menggunakan aplikasi tersebut kapan dan dimana saja.
 - c. PT ASDP Indonesia Ferry sebaiknya menyediakan harga tiket kapal yang bervariasi dan terjangkau sehingga sesuai dengan manfaat yang diperoleh.

- 2) Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama dan menggunakan penelitian ini sebagai referensi, maka kiranya perlu dikaji kembali karena tidak menutup kemungkinan ada pernyataan-pernyataan yang belum sesuai karena saya sebagai penulis merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan penelitian ini. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kembali variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini misalnya seperti variabel kenyamanan, kepuasan penumpang, lokasi serta variabel lainnya yang mengarah ke bidang pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Fathoni, A., dan Hasiholan, L. B. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk CKE Teknik Semarang. *Journal Of Management*.
- Adriani, N. N., dan Warmika, I. G. K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali. *E-Jurnal Manajemen*.
- Adriany, V. 2018. Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Jasa Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Karyawan Berkantor di Wilayah Jl. TB Simatupang. *Commerce Jurnal Ilmiah*.
- Alawi, N. M., Asih, V. S., dan Sobana, D. H. 2020. Pengaruh Literasi Keuangan dan Inklusi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung Terhadap Penggunaan Sistem *Financial Technology*. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*.
- Anisa, S. T., Mustofa, M. T. L., Al Umar, A. U. A., Fitria, D., Pradani, Y. S., dan Inawati, Y. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Millennial Salatiga. *JUREMI: Jurnal Riset Ekonomi*.
- Anwar, U. S. K. 2021. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Warung *Steak On You* Kota Baru Jambi. *Transekonomika : Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*.
- Erlambang, M. N. 2020. Pengaruh Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Penggunaan Ulang Pada Konsumen Grab Motor di Jombang. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*.
- Fahrudin. 2018. Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Studi Kasus Konsumen Go-Jek di Jakarta Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*.

- Ghozali, Imam. 2018. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hair, Joseph F. G. Tomas M. Hult., Christian M. Ringle., and Marko Sarstedt. 2021. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (Pls-Sem)*. 2e Edition USA: SAGE.
- Hartanto, R. 2018. Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Layanan Jasa Transportasi *Online* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Hinati, H. 2019. Pengaruh Sosial, Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Syariah di Masyarakat DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*.
- Juniantari, N. L. P., Anggraini, N. P. N., dan Hendrawan, I. G. Y. 2020. Pengaruh *Service Quality* dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Ganesa Transport. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*
- Kasinem, K. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*.
- Kurniawan, D. E., Fatulloh, A., dan Kushardianto, N. C. 2018. Perancangan Aplikasi Penjualan Tiket Kapal Menggunakan *Near Field Communication* (NFC) Pada Perangkat Bergerak. *INFOTEKJAR : Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*.
- Lestari, I. 2020. Analisis Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi *Onlinedi* Era Pandemi Covid-19. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., dan Soegoto, A. S. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Maskuri, M. A., Kurniawan, E. N., Wardani, M. K., dan Andriyani, M. 2019. Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Online. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*.
- Nurparliana, L., Astuti, T., dan Miswan, M. 2022. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan *E-Channel* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara *Online* (Studi Kasus Pada Nasabah BTN KC Kelapa Gading Square). In Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK).
- Perkasa, D. H. 2019. Pengaruh Harga, Promosi, Tempat Dan Kualitas Layanan Terhadap Pilihan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus RS Yadika Group). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*.
- Prabowo, S. A. 2018. Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Mirota Kampus Godean. *Jurnal Ekobis Dewantara*.
- Pramadita, P. C. 2021. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, *Discount* dan Perilaku Konsumtif Terhadap Minat Penggunaan Berulang Aplikasi Dana Pada Mahasiswa di Kota Depok Tahun 2021. *Politeknik Negeri Jakarta*.
- Primadewi, K., dan Wardhana, Z. F. 2019. Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar. *Bali Health Journal*.
- Purba, C. N., dan Mustikasari, A. 2020. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi KAI *Access*. *Eproceedings Of Applied Science*.

- Purnamawati, N. L. A., Mitariani, N. W. E., dan Anggraini, N. P. N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang di Bandung *Collection* Kecamatan Kuta Utara, Badung. *Values*.
- Puspitasari, R., dan Aprileny, I. 2020. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT. Sido Muncul Kebon Jeruk). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Rahman, S., Rika, R., Santoso, P. H., dan Setyawan, O. 2022. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Transportasi *Online* (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). *Jurnal BANSI : Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*.
- Ritonga, J. S., dan Syahputri, Y. 2022. Pengaruh *Service Quality* dan *Costumer Experience* Terhadap Niat Penggunaan Ulang Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) Stasiun Tanjung Balai. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*.
- Sa'adah dan Mu'arofah. 2021. *The Influence of Service Quality and Price Perception on Reuse Interest in Grab Motor Consumers in Jombang*. *International Journal of Socialand Management Studies*.
- Sekaran, Uma dan Bougie. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Syafiih, M., Istifadah, N., dan Arifin, N. H. I. 2022. Sistem Informasi Jadwal dan Pemesanan Tiket Keberangkatan Kapal Laut di Pelabuhan Jangkar Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah Informatika*.
- Widayati, C. C., Widjaja, P. H., dan Arifin, A. Z. 2020. The Influence Of Brand Awareness, Brand Image, And Service Quality Inflight Catering On Saudi Consumer Satisfaction Arabian Airlines. *Journal Of Marketing And Consumer Research*.
- Wijiastuti, R. D., dan Cantika, N. 2021. Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Gofood di Kota Sorong. *Kalianda Halok Gagas*.
- Wulandari, R. W., Sidanti, H., dan Kadi, D. C. A. 2022. Pengaruh Fasilitas Wisata, Persepsi Harga dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Wisata Lawu Park Tawangmangu Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah. In *SIMBA : Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Zhang, Y. B., dan Kim, H. K. 2021. *A Study on The Factors Affecting Satisfaction and Reuse Intention Among Customers Using O2O Delivery Platform in China*. *J. SYST. MANAG. SCI*.