

Analisis Penerapan E-Ticketing Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar

Dewi Risprawati¹, I Gusti Agung Arista Pradnyani², Nila Rahayu³, Mohammad Yanwar Doraq⁴
Universitas Mataram
dewirispawati@staff.unram.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi di era globalisasi yang cepat telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang transportasi. E-ticketing adalah salah satu inovasi di bidang transportasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan dengan meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Kepuasan konsumen dapat dicapai melalui pelayanan berkualitas. Kualitas informasi meliputi keterbacaan, kebenaran, ketepatan waktu, dan kelengkapan; kualitas sistem meliputi perangkat keras dan perangkat lunak yang membentuk suatu sistem informasi. Ketika pendapat pengguna tentang layanan yang mereka terima dan yang mereka inginkan dibandingkan, kualitas layanan adalah hasilnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan tiket online PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan. Hubungan antara variabel X1 (Kualitas Sistem), X2 (Kualitas Informasi), dan X3 (Kualitas Layanan) dan Variabel Y (Kepuasan Konsumen) dipastikan menggunakan pendekatan penelitian asosiatif. Sembilan puluh enam pelanggan PT. ASDP Indonesia Ferry cabang Lembar memanfaatkan layanan transportasi feri sebagai sampel penelitian. Temuan investigasi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas sistem e-ticketing, informasi, dan layanan. PT ASDP Indonesia Ferry perlu menyediakan ruang informasi dan layanan aduan untuk membantu penumpang mendapatkan informasi yang jelas dan solusi atas masalah yang dihadapi saat menggunakan aplikasi, tetap menyediakan loket di pelabuhan untuk pembelian tiket, mengingat tidak semua orang memiliki HP berbasis Android atau sering menggunakan angkutan kapal laut sehingga tidak perlu menginstal aplikasi e-ticketing Ferizy. Penelitian ini menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain seperti kenyamanan, kepuasan penumpang, dan lokasi yang berhubungan dengan bidang pemasaran

Kata kunci: *e-ticketing*, Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

Abstract

Rapid technological developments in the era of globalization have affected various aspects of life, including the transportation sector. E-ticketing is one of the innovations in the transportation sector that aims to improve the efficiency and effectiveness of company operations by improving the quality of its products and services. Consumer satisfaction can be achieved through quality service. Information quality includes readability, accuracy, timeliness, and completeness; system quality includes hardware and software that form an information system. When user opinions about the services they receive and what they want are compared, service quality is the result. The purpose of this study was to determine how user satisfaction with the online ticketing service of PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Lembar branch is influenced by the quality of the system, information, and service. The relationship between variables X1 (System Quality), X2 (Information Quality), and X3 (Service Quality) and Variable Y (Consumer Satisfaction) was determined using an associative research approach. Ninety-six customers of PT. ASDP Indonesia Ferry Lembar branch used ferry transportation services as research samples. The findings of the investigation showed that user satisfaction was positively and significantly influenced by the quality of the e-ticketing system, information, and service. PT ASDP Indonesia Ferry needs to provide an information room and complaint service to help passengers get clear information and solutions to problems faced when using the application, still providing a counter at the port for ticket purchases, considering that not everyone has an Android-based cellphone or often uses sea transportation so there is no need to install the Ferizy e-ticketing application. This study suggests that further researchers can develop other variables such as comfort, passenger satisfaction, and location related to the marketing sector.

Keywords : *e-ticketing, system quality, information quality, service quality, consumer satisfaction*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan perdagangan daring yang pesat saat ini, kemajuan teknologi telah memengaruhi setiap aspek kehidupan, termasuk transportasi. Penerapan teknologi di sektor transportasi menjadikannya cara yang ideal untuk menangani operasi operasional di lapangan agar lebih efektif dan efisien. Transportasi merupakan komponen terpenting sebagai metode untuk membantu manusia dalam melaksanakan tugasnya. Mengingat dua pertiga wilayah Indonesia merupakan negara kepulauan, maka tidak boleh ada pengecualian untuk angkutan laut. Layanan feri dan pelabuhan berfungsi sebagai sarana untuk menjembatani dua pulau yang relatif berdekatan sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasarnya sekaligus mendorong pembangunan ekonomi. Perkembangan teknologi telah mengubah kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran yang saat ini dibutuhkan adalah kecepatan, ketepatan dan keamanan. Sistem pembayaran dewasa ini dibagi menjadi dua jenis yaitu pembayaran tunai dan non tunai.

Perekonomian dunia saat ini perlu fokus pada produk dan layanan yang memberi nilai tambah melalui inovasi dengan menciptakan pasar dan proses. Eticketing merupakan salah satu bentuk inovasi dalam bidang transportasi yang bertujuan untuk efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan dengan meningkatkan kualitas produk serta layanannya (Lübeck et al., 2012). Tiket elektronik, yang juga dikenal sebagai e-tiket, menghilangkan kebutuhan untuk menerbitkan tiket kertas atau dokumen penting lainnya secara fisik guna mencatat proses penjualan untuk aktivitas perjalanan konsumen. Dalam sistem komputer, semua data yang berkaitan dengan tiket elektronik direkam secara digital. Tanda terima rencana perjalanan yang diterima pelanggan hanya berfungsi sebagai alat untuk memasuki moda transportasi; mereka tetap perlu memberikan identitas sebagai bukti perjalanan (Hermaniawati & Listyani, 2015). Dengan menerapkan tiket elektronik, Pelabuhan berharap dapat meningkatkan kontrol atas produksi penyeberangan dan pelabuhan, mencatat manifes yang lebih tepat dan digital, serta merevolusi layanan menyeluruh. Saat ini PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang

Lembar telah melakukan tiga transformasi dalam sistem tiket yakni sistem tiket manual kemudian beralih ke sistem tiket *e-money* dan saat ini telah menggunakan *e-ticketing* dengan aplikasi ataupun website. *E-ticket* nampaknya menawarkan sejumlah keuntungan bagi suatu organisasi yang meliputi biaya lebih rendah dan peningkatan efisiensi operasional (Qteishat et al., 2014).

Pelabuhan Lembar merupakan pelabuhan yang melayani jalur penyeberangan Lembar-Angkar dan Lembar-Padangbai. Pelabuhan Penyeberangan Lembar merupakan titik penyeberangan komersial krusial yang menghubungkan Pulau Jawa dan Bali dengan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Oleh karena itu, sistem pelabuhan penyeberangan Lembar memegang fungsi krusial dan strategis. Pengguna jasa penyeberangan cabang Lembar PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah merasakan adanya perubahan kualitas pelayanan. Metode yang telah diterapkan adalah sistem tiket elektronik, namun masih terdapat keluhan dan kendala dalam pemanfaatannya oleh penumpang. Perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna terhadap layanan tiket online cabang Lembar PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dipengaruhi oleh sistem, informasi, dan kualitas pelayanan.

Kualitas layanan yang baik adalah kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu berkonsentrasi pada klien atau pelanggan mereka. Riset diperlukan untuk menentukan layanan apa yang dibutuhkan, diinginkan, dan diantisipasi oleh pihak-pihak ini. Kualitas kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak sistem informasi disebut sebagai kualitas sistem. Kualitas sistem adalah properti data yang melekat dalam sistem; kualitas ini dapat berupa kecanggihan waktu reaksi, keandalan sistem, atau kesederhanaan penggunaan. Kualitas informasi merupakan hasil dari sistem informasi yang digunakan. Keluaran informasi dapat menunjukkan kualitasnya dengan menjadi jelas, akurat, komprehensif, dan diberikan pada waktu yang tepat. (2019, Irfan). Kualitas layanan didefinisikan oleh DeLone &

McLean (2003) sebagai layanan yang disediakan pengembang untuk pengguna. Layanan tersebut dapat berupa pembaruan aplikasi, ulasan, atau jawaban pengembang jika aplikasi mengalami masalah. Cara lain untuk mendefinisikan kualitas layanan adalah sebagai hasil dari membandingkan bagaimana pengguna layanan memandang layanan yang mereka butuhkan dan apa yang benar-benar mereka terima, bersama dengan semua elemen pendukung seperti kenyamanan, empati, dan respons terhadap harapan pelanggan. Dimensi-dimensi Tjiptono & Chandra (2011) tangible, reliabel, responsif, terjamin, dan empatik merupakan sumber dimensi-dimensi kualitas layanan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti bermaksud untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan jasa PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Lembar terhadap penerapan *e-ticketing* yang diukur dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *e-ticketing*. Peningkatan kepuasan konsumen atau pelanggan dengan kehadiran kemudahan penggunaan sistem transportasi sehingga pengguna dapat memesan, membeli, mengelola dan memvalidasi harga tiket di perangkat selulernya menyebabkan meningkatnya popularitas *e-ticketing* (Gracz, 2023)

METODE

Teknik penelitian ini merupakan pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan informasi bagi aplikasi dan tujuan tertentu yang relevan dengan topik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif asosiatif. Metode asosiatif digunakan untuk mengetahui keterkaitan antara variabel X1 (Kualitas Sistem), X2 (Kualitas Informasi), dan X3 (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Konsumen). Populasi penelitian yang jumlahnya belum diketahui secara pasti adalah pelanggan yang memanfaatkan jasa angkutan penyeberangan Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar NTB. Dengan menggunakan rumus Cochran (Sugiyono, 2019: 136), maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2} = 96 \text{ orang}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

z" : harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% adalah 1,96

p : peluang benar 50%

q : peluang salah 50%

e : margin error 10%

“Strategi pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan pengambilan sampel non-probabilitas. Pengambilan sampel aksidental, yaitu metodologi pengambilan sampel non-probabilitas yang didasarkan pada pertemuan kebetulan atau insidental dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel sesuai dengan standar penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan kusioner *google form* dengan skala likert mempunyai gradasi dari negative sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu SS : Sangat Setuju, S : Setuju, N : Ragu – Ragu, TS : Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju.”

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Statistik Deskriptif

Ada 96 responden yang melengkapi kuesioner: 36 responden perempuan dan 58 responden laki-laki.

2. Uji kualitas Data

a. Uji Validitas

Setiap item pernyataan dalam kuesioner diuji validitasnya untuk melihat apakah pernyataan tersebut dapat menggambarkan konstruk yang akan diuji secara akurat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Temuan uji validitas penelitian ini tercantum di bawah ini:

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem_X1	X1.1	0.596	0,201	Valid
	X1.2	0.398	0,201	Valid
	X1.3	0.843	0,201	Valid
	X1.4	0.680	0,201	Valid
	X1.5	0.665	0,201	Valid
Kualitas Informasi_X2	X2.1	0.694	0,201	Valid
	X2.2	0.717	0,201	Valid
	X2.3	0.782	0,201	Valid
	X.2.4	0.796	0,201	Valid
Kualitas Layanan_X3	X3.1	0.702	0,201	Valid
	X3.2	0.735	0,201	Valid
	X3.3	0.746	0,201	Valid
	X3.4	0.849	0,201	Valid
	X3.5	0.793	0,201	Valid
Kepuasan Pengguna_Y	Y1.1	0.815	0,201	Valid
	Y1.2	0.870	0,201	Valid
	Y1.3	0.912	0,201	Valid
	Y1.4	0.806	0,201	Valid
	Y1.5	0.820	0,201	Valid

Gambar 1 Tabel Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada gambar 1 diatas, nilai r hitung seluruh butir pertanyaan > nilai r tabelnya, sehingga seluruhnya dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuisioner yang digunakan sudah *reliable* atau handal. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini:

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Kualitas Sistem_X1	0.657	Reliabel
Kualitas Informasi_X2	0.736	Reliabel
Kualitas Layanan_X3	0.811	Reliabel
Kepuasan Pengguna_Y1	0.899	Reliabel

Gambar 2 Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reabilitas,nilai Cronbach's alpha > 0,6 sehingga seluruh indikator adalah *reliable*.

3. Uji Asumsi Klasik

Terdapat 3 uji yang dilakukan dalam uji asumsi klasik penelitian ini:

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah nilai residual dari model regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan sampel tunggal digunakan dalam uji asumsi normalitas penelitian ini. Uji tersebut menghasilkan temuan berikut:

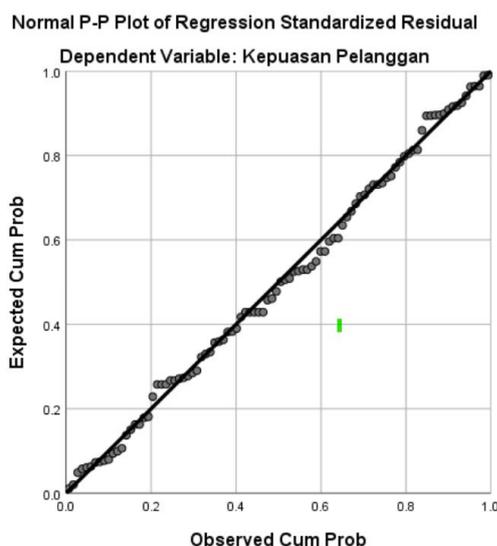
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77854134
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.045
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 3 Hasil Uji Normalitas

Nilai Asymp Sig sebesar 0,200 yang menunjukkan “ketentuan data terdistribusi teratur, yaitu dengan tingkat signifikansi di atas 0,05 ditentukan berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Gambar 3. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat sebaran normal antar variabel yang mewakili kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), dan kepuasan pengguna (Y1). Hal ini semakin diperkuat dengan gambar plot probabilitas normal yang menunjukkan bahwa sebaran plot sesuai dan tidak ada plot data yang melampaui garis diagonal uji normalitas.”



Gambar 4 Grafik Normal Probability Plot

b. Uji multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model regresi memiliki

korelasi atau tidak, dilakukan uji multikolinearitas. Uji untuk mengetahui tidak adanya hubungan antara variabel independen dikenal sebagai uji multikolinearitas. Membandingkan nilai toleransi yang diperoleh dari perhitungan regresi berganda adalah pendekatan yang digunakan untuk menguji multikolinearitas. Jika nilai toleransi kurang dari 0,10, multikolinearitas tidak ada; jika VIF lebih besar dari 10, multikolinearitas ada. Temuan uji multikolinearitas dari penelitian ini ditampilkan pada Gambar 5, yang berasal dari perhitungan di bawah ini menggunakan SPSS 26:

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas sistem	.674	1.483
	kualitas informasi	.597	1.675
	Kualitas Layanan	.584	1.714

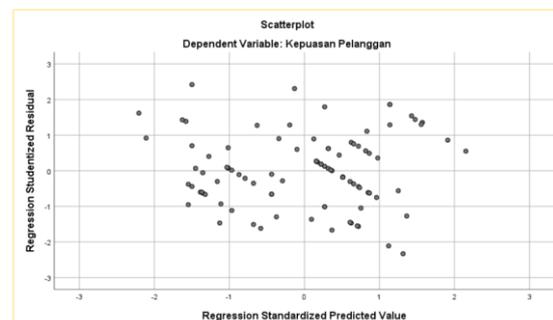
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Gambar 5 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Tidak ada multikolinearitas di antara variabel-variabel independen, menurut hasil pengujian, yang juga menunjukkan bahwa nilai toleransi setiap variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF-nya kurang dari 10.

c. Uji heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah residual dari satu observasi memiliki varians yang berbeda dari residual observasi lainnya dalam model regresi. Gambar 6 di bawah ini menampilkan hasil uji heteroskedastisitas:



Gambar 6 Hasil Uji Heterokedastisitas

Semua variabel penelitian tidak menunjukkan heteroskedastisitas, sebagaimana dibuktikan oleh Gambar 6, yang menunjukkan bahwa plot

sebar yang dihasilkan tidak menciptakan pola tertentu.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menentukan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan analisis regresi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.410	1.882		-1.812	.073
	Kualitas sistem	.328	.103	.249	3.180	.002
	kualitas informasi	.801	.135	.493	5.916	.000
	Kualitas Layanan	.218	.100	.185	2.190	.031

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Gambar 7 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada gambar 7 didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = -3.410 + 0.328 X_1 + 0.801 X_2 + 0.218 X_3$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diartikan bahwa:

- “Koefisien regresi X1 sebesar 0,328 jadi apabila kualitas system X1 mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,328 satuan dengan asumsi variable yang lainnya konstan.”
- “Koefisien regresi X2 sebesar 0,801 jadi apabila kualitas informasi X2 mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,328 satuan dengan asumsi variable yang lainnya konstan.”
- “Koefisien regresi X3 sebesar 0,218 jadi apabila kualitas system X1 mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,218 satuan dengan asumsi variable yang lainnya konstan.”

b. Uji Koefisien

Dampak faktor independen terhadap variabel dependen diketahui menggunakan koefisien determinasi. Gambar 8 di bawah ini menampilkan hasil perhitungan koefisien determinasi:

Model Summary^D

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.606	1.80731

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas sistem, kualitas informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Gambar 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Dengan mengacu pada Gambar 8, “nilai R Square terkoreksi yang ditetapkan adalah 0,606. Angka ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), memiliki pengaruh sebesar 60,6% terhadap variabel kebahagiaan pengguna (Y), sedangkan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 39,4% terhadap variabel kepuasan pengguna.”

a. Kualitas Sistem (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y1)

Mengacu pada gambar 7 “Hasil analisa Regresi Linier Berganda Kualitas Sistem (X1) mempunyai nilai t hitung 3,180 dan nilai sig 0,002 dimana nilai t hitung (3.180) > t tabel (1,986) dan nilai sig 0.002 < 0.05 maka hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan penelitian (Annisa et al., 2023) bahwasanya kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ASDP Cabang Kamal. Penelitian ini juga selaras dengan penelitian Satyadarma bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pendidikan tinggi (Satyadarma & Syamsudin, 2023). Semakin tinggi atau semakin baik kualitas system yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.”

b. Kualitas Informasi (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y1)

Mengacu pada Gambar 7 “Hasil analisa Regresi Linier Berganda Kualitas Informasi (X2) mempunyai nilai t hitung (5.916) > t tabel (1,986) dan nilai sig 0.000 < 0.05 maka hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan

penelitian (Annisa et al., 2023) bahwasanya kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ASDP Cabang Kamal, Sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.”

c. Kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y1)

Mengacu pada gambar 7 “Hasil analisa Regresi Linier Berganda Kualitas Layanan (X3) mempunyai nilai t hitung (2.190) > t tabel (1,986) dan nilai sig 0.0031 < 0.05 maka hasil ini menunjukkan bahwa kualitas Layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan penelitian (Annisa et al., 2023) bahwasanya kepuasan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan *e-ticketing* PT ASDP Indonesia (Persero) Ferry. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Sridayanti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang layanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Sridayanti Banjarnahor et al., 2023). Kualitas pelayanan yang baik yang disajikan oleh *e-ticketing system* dianggap mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pengguna dan diharapkan nantinya memunculkan loyalitas dari pengguna layanan di PT ASDP Indonesia Ferry.”

Menurut Jakabausjas, untuk dapat menyediakan layanan *e-ticketing*, penyelenggara atau organisasi perlu mengembangkan arsitektur jaringan. Untuk membangun sistem yang komprehensif yang dapat memenuhi harapan konsumen dan memperlancar kegiatan internal organisasi, infrastruktur sangatlah penting. Tanpa infrastruktur yang memungkinkan *e-tiket*, organisasi atau penyelenggara tidak akan dapat memanfaatkan layanan ini untuk menurunkan biaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Qteishat et al., 2014)

KESIMPULAN

Temuan berikut dapat diperoleh dari studi yang dilakukan terhadap penumpang kapal di PT

ASDP Indonesia Ferry cabang Lembar, Nusa Tenggara Barat:

1) “Kualitas System E-ticketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Hal ini berarti apabila kualitas System E-Ticketing di PT ASDP Indonesia Ferry bagus atau meningkat, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.”

2) “Kualitas Informasi E-ticketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Hal ini berarti apabila kualitas Informasi E-Ticketing di PT ASDP Indonesia Ferry bagus atau meningkat, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.”

3) “Kualitas layanan E-ticketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan di PT ASDP Indonesia Ferry. Hal ini berarti apabila kualitas Layanan E-Ticketing di PT ASDP Indonesia Ferry bagus atau meningkat, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.”

saran yang menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan PT ASDP Indonesia Ferry maupun bagi peneliti selanjutnya:

1) Saran untuk PT ASDP Indonesia Ferry 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 serta menyediakan layanan aduan atas kendala dari penggunaan aplikasi yang dengan tanggap di respon sehingga pengguna segera mendapatkan solusi atas permasalahannya. PT ASDP Indonesia Ferry sebaiknya tetap menyediakan loket di lokasi pelabuhan untuk pembelian tiket karena tidak semua orang mempunyai HP berbasis android dan tidak selalu berpergian menggunakan angkutan kapal laut jadi pengguna tidak perlu instal aplikasi *e-ticketing* ferizy.

2) Saran untuk Peneliti Selanjutnya Disarankan agar peneliti masa depan menciptakan faktor lain, seperti variabel kenyamanan, yang tidak digunakan dalam penelitian ini, kepuasan penumpang, lokasi

serta variabel lainnya yang mengarah ke bidang pemasaran.

PENUTUP (JIKA ADA)

Berisi pengakuan atau ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang berperan dan terlibat dalam pelaksanaan penelitian/penulisan artikel (donor/sponsor), baik material maupun fasilitas-fasilitas lainnya.

DAFTAR PUSTAKA (11 PT, BOLD)

Annisa, A., Mariatun, I. L., & Sholeh, Y. (2023). Pengaruh Penerapan E-Ticket terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(2), 1743.
<https://doi.org/10.33087/jmas.v8i2.1461>

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

Gracz, L. (2023). The Use of Mobile Applications for Purchasing Tickets for Public Transportation in Poland. *European Research Studies Journal*, XXVI(Issue 4), 86–95.
<https://doi.org/10.35808/ersj/3274>

Hermaniawati, N., & Listyani, R. handini. (2015). MOTIF PEMANFAATAN LAYANAN ELEKTRONIK TIKET (E-TICKETING) OLEH PENGGUNA KERETA API DI SURABAYA. *Jurnal Paradigma*, 3(3), 1–7.
<https://media.neliti.com/media/publications/251933-motif-pemanfaatan-layanan-elektronik-tik-676a1602.pdf>

Irfan, Mohammad. (2019). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran BRIVA dengan Variabel Intervening Kepuasan*

Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean). Thesis, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

Lübeck, R. M., Wittmann, M. L., & Battistella, L. F. (2012). Electronic ticketing system as a process of innovation. *Journal of Technology Management and Innovation*, 7(1), 17–30.
<https://doi.org/10.4067/s0718-27242012000100002>

Qteishat, M. K., Alshibly, H. H., & Al-ma'aitah, M. A. (2014). The impact of e-ticketing technique on customer satisfaction: an empirical analysis. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 11(3), 519–532.
<https://doi.org/10.4301/s1807-17752014000300001>

Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50.
<https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>

Sridayanti Banjarnahor, K., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). 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). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(3), 192–203.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta