

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Disconfirmation of Expectation

Disconfirmation of Expectation merupakan suatu konsep dalam ilmu perilaku konsumen yang menjelaskan perbedaan antara harapan awal konsumen terhadap suatu produk atau layanan dengan persepsi mereka setelah mengalaminya secara langsung. Teori ini menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara ekspektasi sebelum konsumsi dan kinerja aktual yang dirasakan. Apabila kinerja layanan atau produk melebihi ekspektasi, maka terjadi *positive disconfirmation*, yang berdampak pada kepuasan konsumen Oliver (1980).

Sebaliknya, jika kinerja di bawah ekspektasi, maka terjadi *negative disconfirmation*, yang dapat menyebabkan kekecewaan atau ketidakpuasan. Konsep ini sering digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan karena mampu menggambarkan secara jelas proses evaluasi pelanggan terhadap pengalaman yang mereka alami. Oleh karena itu, *Disconfirmation of Expectation* menjadi landasan penting dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

2.2 Fasilitas layanan

Fasilitas adalah segala bentuk sarana fisik yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung kelancaran, kenyamanan, dan keamanan pengguna jasa dalam mengakses suatu layanan. Dalam konteks terminal pelabuhan, fasilitas mencakup infrastruktur seperti ruang tunggu, toilet, informasi keberangkatan, AC, kursi, petunjuk arah, serta desain arsitektur yang ramah pengguna.

2.1.1 Pengertian Fasilitas Layanan

Fasilitas layanan adalah sarana fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan, keamanan, dan kemudahan pengguna dalam memperoleh layanan. Menurut (Kotler & Keller, 2009) fasilitas merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

2.1.2 Peran Fasilitas dalam Meningkatkan Kepuasan

1. Menunjang kenyamanan dan keamanan pengguna
2. Meningkatkan efisiensi proses layanan
3. Menciptakan kesan profesionalisme dan kepercayaan

2.2.3 Indikator Fasilitas Layanan

(Maydiana Luthfia, 2019)

1. Ketersediaan sarana fisik
2. Kebersihan dan kenyamanan
3. Aksesibilitas dan petunjuk arah
4. Fungsi fasilitas sesuai kebutuhan
5. Kelengkapan fasilitas (toilet, ruang tunggu, AC, dll)

2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis dari produk atau jasa yang diberikan, tetapi juga menyangkut bagaimana perusahaan berinteraksi dengan konsumen serta bagaimana pengalaman konsumen selama menggunakan layanan tersebut. Kualitas layanan secara umum dapat didefinisikan sebagai tingkat kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1988).

2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan (Tjiptono, 2016) kualitas layanan adalah persepsi konsumen terhadap seberapa baik pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Ini berarti bahwa kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen terhadap apa yang mereka inginkan dan kenyataan yang mereka alami selama interaksi dengan penyedia layanan.

Proses pemberian layanan yang berkualitas harus dapat menanggapi dan memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Untuk itu, penting bagi perusahaan untuk fokus pada elemen-elemen seperti kecepatan, akurasi, keramahan, serta keterampilan dalam menangani masalah atau keluhan konsumen. Kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak langsung pada kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan memengaruhi loyalitas dan reputasi perusahaan.

2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan (*SERVQUAL*)

1. Tangibles: Bukti fisik layanan
2. Reliability: Keandalan dalam memberikan layanan
3. Responsiveness: Daya tanggap petugas
4. Assurance: Jaminan keamanan dan kompetensi
5. Empathy: Perhatian dan kepedulian individual

2.3.3 Indikator Kualitas Layanan

1. Ketepatan layanan
2. Kemudahan memperoleh informasi
3. Sikap dan perilaku petugas
4. Kemampuan menangani keluhan
5. Kejelasan prosedur layanan

2.4 Kepuasan Penumpang

Kepuasan merupakan respons emosional dari seseorang terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Dalam konteks transportasi laut, khususnya terminal penumpang, kepuasan penumpang mengacu pada perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan setelah menggunakan layanan terminal, berdasarkan sejauh mana pelayanan dan fasilitas yang diterima dapat memenuhi harapan mereka.

2.4.1 Pengertian Kepuasan Penumpang

(Kotler & Keller, 2016) "kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya." Dengan kata lain, jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan penumpang, maka mereka akan merasa puas. Namun, apabila pelayanan yang diterima jauh di bawah harapan, maka akan timbul rasa kecewa.

Kepuasan penumpang menjadi tolok ukur penting dalam pengelolaan terminal, karena berhubungan langsung dengan loyalitas pengguna jasa, citra perusahaan atau instansi penyedia layanan, serta daya saing terhadap moda transportasi lain oleh karena itu, penelitian terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang sangat penting dilakukan guna meningkatkan mutu layanan publik.

2.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Penumpang

1. Kualitas layanan
2. Fasilitas pendukung
3. Harga layanan
4. Aksesibilitas
5. Kenyamanan dan keamanan

2.4.3 Indikator Kepuasan Penumpang

(Tjiptono, 2016)

1. Kepuasan terhadap pelayanan
2. Kenyamanan dan keamanan
3. Ketepatan informasi
4. Ketersediaan fasilitas
5. Niat untuk kembali menggunakan jasa

2.5 Hubungan Antar Variabel

2.5.1 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Fasilitas merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang pelayanan jasa transportasi, khususnya di terminal pelabuhan. Menurut (Kotler & Keller, 2009) , fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Di terminal pelabuhan, fasilitas yang baik seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, papan informasi yang jelas, dan aksesibilitas yang memadai akan mempengaruhi pengalaman penumpang dan berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh (Irnawaty, 2023) di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, maka tingkat kepuasan penumpang pun meningkat secara signifikan

(Maydiana Luthfia, 2019) juga memperkuat temuan tersebut. Dalam studi pada jasa cuci motor, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang dinilai mencakup perencanaan ruang, ketersediaan sarana pendukung, serta tata cahaya dan warna yang menciptakan suasana nyaman bagi pengguna jasa.

2.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang

Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan penumpang dalam suatu pelayanan jasa transportasi. Menurut (Kotler & Keller, 2009) kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik dan sifat dari suatu jasa yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks terminal pelabuhan, kualitas layanan mencakup kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketepatan informasi, serta sikap profesionalisme dalam melayani penumpang.

Penelitian (Irnawaty, 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. Penumpang cenderung merasa lebih puas apabila pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, seperti pelayanan yang cepat, informatif, dan penuh empati.

(Maydiana Luthfia, 2019) yang meneliti pengaruh kualitas layanan pada jasa cuci motor. Dalam penelitiannya, dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih puas ketika dilayani secara baik dan profesional.

2.5.3 Pengaruh Fasilitas Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Fasilitas layanan dan kualitas layanan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang. Fasilitas layanan yang memadai dan berkualitas dapat meningkatkan kenyamanan serta memenuhi ekspektasi penumpang, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap kepuasan mereka. Penumpang cenderung merasa puas apabila layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan mereka. (Parasuraman *et al.*, 1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana perusahaan memenuhi atau bahkan melebihi

ekspektasi pelanggan melalui berbagai dimensi seperti keandalan, daya tanggap, dan empati.

Fasilitas yang lengkap dan mudah diakses juga mempengaruhi kenyamanan penumpang, yang berkontribusi langsung terhadap penilaian mereka terhadap keseluruhan pengalaman. Menurut (Kotler & Keller, 2009) kualitas layanan dan fasilitas yang baik dapat menciptakan hubungan positif yang mengarah pada loyalitas dan kepuasan jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan transportasi perlu memperhatikan kedua faktor ini secara bersamaan untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan penumpang.

2.6 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat dan mempertajam rumusan kerangka pikir, penelitian ini didasarkan pada beberapa studi terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Studi ini menjadi landasan penting dalam menyusun penelitian ini. Berikut adalah penelitian terdahulu yang digunakan

Tabel 2. 1 Tabel Daftar Penelitian Terdahulu Yang Dilakukan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
1	Mirzha Zhulfy Zaintara	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan	X1: Kualitas Pelayanan X2: Fasilitas, X3: Ketepatan Waktu,	Kuantitatif , Kuesioner, Regresi Linier Berganda	Semua variabel (X1, X2, X3) berpengaruh signifikan secara parsial dan	JMKI Vol.1 No.4, 2023

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
		(Studi J&T di Pandaan)	Y: Kepuasan Pelanggan		simultan terhadap Y	
2	Febillah Irnawaty	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok	X1: Fasilitas, X2: Kualitas Layanan, Y: Kepuasan Penumpang	Kuantitatif , Kuesioner, Regresi Linier Berganda	Kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap Y	Jurnal Cahaya Mandali ka (JCM), 2023
3	Luthfia Maydiana	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Motor Mandiri	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Fasilitas, Y: Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif , Accidental Sampling, Analisis Regresi	X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y	Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 2019

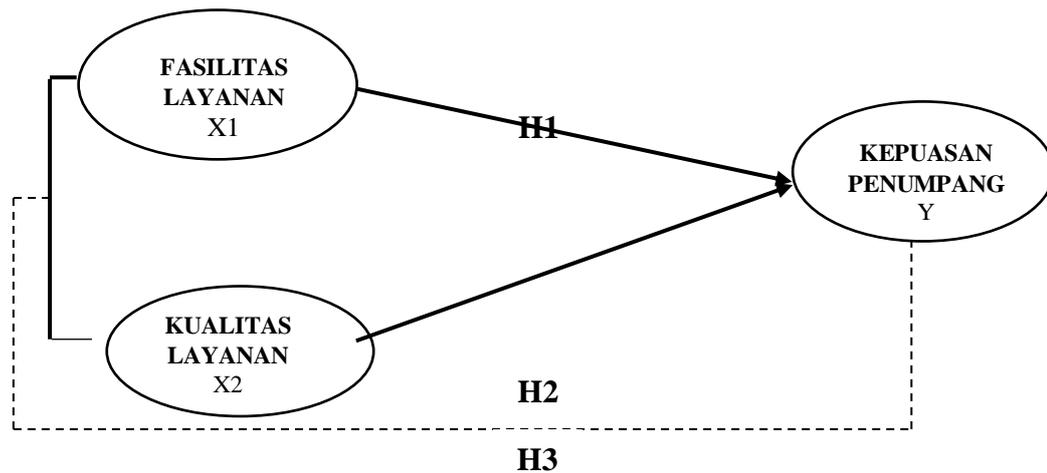
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
4	Endang, Laily Nur Cholida	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal RajekwesBojonegoro	X1: Fasilitas, X2: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Penumpang	Kuantitatif, Regresi Linier Berganda	Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun secara parsial tidak signifikan	Jurnal, 2017
5	Purnama Putra	Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode SERVQUAL	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	SERVQUAL, Kuantitatif, Analisis Gap	Terdapat gap negatif pada semua dimensi layanan, menunjukkan ketidaksesuaian	Salya Governance, 2020

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
					harapan dan persepsi pelanggan	
6	Muhammad Iqbal Luffi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif , Kuesioner, Regresi	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Jurnal, 2022

Sumber: Data diolah Peneliti (2025)

2.7 Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konsep penelitian dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar: 2. 1 Kerangka Model Konseptual

Sumber: Data diolah Peneliti (2025)

Adapun variabel bebas (*independen variable*) dari penelitian ini adalah fasilitas layanan (X1) dan kualitas layanan (X2) dan variabel terikat (*dependen variable*) adalah kepuasan penumpang (Y).

2.8 Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis yang telah dijabarkan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang, serta didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.
2. H2: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

3. H3: Fasilitas dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung