UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI LAYANAN KAPAL FERI RO-PAX: KESEDIAAN PENUMPANG PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) UNTUK TERUS MENGGUNAKAN LAYANAN PENYEBERANGAN FERI
Sriwahyuningsih, Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kesediaan penumpang untuk terus menggunakan layanan kapal feri Ro-Pax PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya permasalahan dalam layanan penyeberangan, antara lain antrean yang panjang, kenyamanan fasilitas, kualitas pelayanan, serta risiko yang dirasakan pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori dan desain survei cross-sectional. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 200 penumpang atau pengguna layanan kapal feri Ro-Pax PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS. Variabel yang diteliti meliputi Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu, Kualitas yang Dirasakan, Risiko yang Dirasakan, Nilai yang Dirasakan, dan Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap Nilai yang Dirasakan, Nilai yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan, dan Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu berpengaruh positif terhadap Nilai yang Dirasakan. Risiko yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan dan Nilai yang Dirasakan. Selain itu, Nilai yang Dirasakan memediasi pengaruh Kualitas yang Dirasakan, Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu, serta Risiko yang Dirasakan terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan. Hasil penelitian memberikan implikasi bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi biaya dan waktu, serta mengelola risiko pengguna guna memperkuat nilai layanan dan mendorong keberlanjutan penggunaan layanan penyeberangan feri.

Kata kunci: Kapal Feri Ro-Pax, Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu, Kualitas yang Dirasakan, Risiko yang Dirasakan, Nilai yang Dirasakan, Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI LAYANAN KAPAL FERI RO-PAX: KESEDIAAN PENUMPANG PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) UNTUK TERUS MENGGUNAKAN LAYANAN PENYEBERANGAN FERI
Sriwahyuningsih, Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing passengers' willingness to continue using Ro-Pax ferry services provided by PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). The study was motivated by several service-related issues, including long queues, facility comfort, service quality, and perceived risks experienced by users. This study employed a quantitative approach with an explanatory research design and a cross-sectional survey. Data were collected through questionnaires distributed to 200 passengers or users of PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Ro-Pax ferry services selected using purposive sampling. The data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the assistance of SmartPLS. The variables examined in this study include Perceived Cost and Time Savings, Perceived Quality, Perceived Risk, Perceived Value, and Willingness to Continue Using the Service. The results show that Perceived Quality has a positive effect on Perceived Value, Perceived Value has a positive effect on Willingness to Continue Using the Service, and Perceived Cost and Time Savings have a positive effect on Perceived Value. Perceived Risk has a positive effect on Willingness to Continue Using the Service and Perceived Value. In addition, Perceived Value mediates the effects of Perceived Quality, Perceived Cost and Time Savings, and Perceived Risk on Willingness to Continue Using the Service. The findings provide managerial implications for PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) to improve service quality, cost and time efficiency, and risk management in order to strengthen users' perceived value and encourage continued use of ferry transportation services.

Keywords: *Ro-Pax Ferry, Perceived Cost and Time Savings, Perceived Quality, Perceived Risk, Perceived Value, Willingness to Continue Using the Service.*