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/

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **iii**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 14
1.3 Tujuan Penelitian 15
1.4 Manfaat Penelitian 15
1.4.1 Manfaat Teoritis 15
1.4.2 Manfaat Praktis 16
1.5 Lingkup Penelitian 17
BAB II LANDASAN TEORI **19**
2.1 Landasan Teori 19
2.1.1 Perceived Value Theory 19
2.1.2 Landasan Teoritis Model Penelitian 21
2.1.3 Layanan Kapal Feri Ro-Pax 23
2.1.4 Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan 26
2.1.5 Nilai yang Dirasakan 29
2.1.6 Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu 32
2.1.7 Kualitas yang Dirasakan 35
2.1.8 Risiko yang Dirasakan 38
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu 41
2.3 Pengembangan Hipotesis 44

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/

2.3.1 Pengaruh Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu terhadap Nilai yang Dirasakan 44
2.3.2 Pengaruh Kualitas yang Dirasakan terhadap Nilai yang Dirasakan ..45
2.3.3 Pengaruh Risiko yang Dirasakan terhadap Nilai yang Dirasakan 46
2.3.4 Pengaruh Risiko yang Dirasakan terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan 47
2.3.5 Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan 48
2.4 Kerangka Penelitian 49
BAB III METODE PENELITIAN 51
3.1 Desain Penelitian 51
3.2 Objek dan Subjek Penelitian 53
3.3 Populasi dan Sampel 54
3.3.1 Populasi Penelitian 54
3.3.2 Sampel Penelitian 55
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel 56
3.4 Jenis dan Sumber Data 57
3.4.1 Data Primer 58
3.4.2 Data Sekunder 58
3.5 Metoda Pengumpulan Data 59
3.6 Definisi Operasional Variabel 60
3.7 Instrumen Penelitian 63
3.8 Metode Analisis Data 64
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif 65
3.8.2 Evaluasi Model Pengukuran 66
3.8.3 Evaluasi Model Struktural 70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 75
4.1 Hasil Penelitian 75
4.1.1 Profil Responden 75
4.1.2 Analisis Deskriptif 86
4.2 Model Pengukuran (*Outer* Model) 88
4.2.1 Uji Validitas 88

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/

4.2.2 Uji Reliabilitas 96
4.3 Model Struktural (*Inner* Model) 97
4.3.1 Nilai R *Square* 98
4.3.2 Uji Hipotesis 99
4.4 Implikasi Teoritis 104
4.4.1 Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu terhadap Nilai yang Dirasakan 104
4.4.2 Kualitas yang Dirasakan terhadap Nilai yang Dirasakan 106
4.4.3 Risiko yang Dirasakan terhadap Nilai yang Dirasakan 107
4.4.4 Nilai yang Dirasakan terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan 109
4.4.5 Nilai yang Dirasakan Memediasi Hubungan Persepsi Penghematan Biaya dan Waktu terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan 110
4.4.6 Nilai yang Dirasakan Memediasi Hubungan Kualitas yang Dirasakan terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan 112
4.4.7 Nilai yang Dirasakan Memediasi Hubungan Risiko yang Dirasakan terhadap Kesediaan untuk Terus Menggunakan Layanan 113
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL 115
5.1 Simpulan 115
5.2 Implikasi Manajerial 115
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN 124

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/

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Rekapitulasi Persepsi terhadap Kualitas 8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 41
Tabel 3.1 Operasional Variabel..... 62
Tabel 3.2 Skala Likert 64
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden 75
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian..... 77
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Setiap Item pada Instrumen Penelitian..... 82
Tabel 4.4 Skala Penafsiran Nilai Indikator 86
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif 87
Tabel 4.6 Loading Factor 89
Tabel 4.7 Fornell Larcker Criterion 92
Tabel 4.8 Cross Loading 93
Tabel 4.9 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) 94
Tabel 4.10 Reliabilitas 96
Tabel 4.11 Nilai R *Square* dan *R Square Adjusted* 99
Tabel 4.12 Hasil Hipotesis Langsung 101
Tabel 4.13 Hipotesis Tidak Langsung 101

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/

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Frekuensi Penggunaan Kapal Laut....3
Gambar 1.2 Kepuasan Layanan 4
Gambar 1.3 Tipe Pengguna jasa....5
Gambar 1.4 Durasi Antrean Kendaraan dan Penumpang 6
Gambar 1.5 Proses Antrean dan Boarding Kapal 7
Gambar 2.1 Model Penelitian 50
Gambar 4.1 Model *Smart* PLS....89
Gambar 4.2 Output R-Square Adjusted 98
Gambar 4.3 *Output Bootsrapping*....100

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/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 124
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data 128