

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*E-SATISFACTION* PADA PENGGUNAAN APLIKASI FERIZY  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA LAYANAN  
PENYEBERANGAN DI PELABUHAN MERAK)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Logistik pada Program Studi Logistik Kelautan



Oleh:  
**Muchamad Dani Andrean**  
NIM. 2003902

**PROGRAM STUDI LOGISTIK KELAUTAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
KAMPUS SERANG  
2024**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*E-SATISFACTION* PADA PENGGUNAAN APLIKASI FERIZY  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA LAYANAN  
PENYEBERANGAN DI PELABUHAN MERAK)**

Oleh  
Muchamad Dani Andrean  
2003902

Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Logistik pada Program Studi Logistik Kelautan

© Muchamad Dani Andrean  
Universitas Pendidikan Indonesia  
2024

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dicetak ulang,  
difotokopi, atau melalui cara-cara lainnya tanpa izin dari penulis

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muchamad Dani Andrian  
NIM : 2003902  
Program Studi : Logistik Kelautan  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Logistik Kelautan pada Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.

### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ma'ruf S.T., M.Sc.  
NIPT. 920200819920613101

Penguji II : Kukuh Widiyanto, S.Pd., M.Sc.  
NIPT. 920190219870902101

Penguji III : Willdan Aprizal Arifin, S.Pd., M.Kom.  
NIPT. 920200819940415101

Ditetapkan di : Serang

Tanggal : 30 Juli 2024

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak)” telah disetujui oleh Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang untuk dilanjutkan menjadi Skripsi.

Serang, 6 Agustus 2024

Mengetahui  
Koordinator Skripsi,



**Melia Handayani, S.Pd., M.B.A.**  
**NIPT. 92020081994071020**

Ketua Program Studi Logistik Kelautan,



**Kukuh Widiyanto, S.Pd., M.Sc.**  
**NIPT. 920190219870902101**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak)” telah disetujui untuk dipresentasikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.

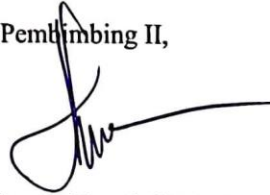
Serang, 6 Agustus 2024

Mengetahui  
Pembimbing I,



**Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.A.B.**  
**NIPT. 920200819930916201**

Pembimbing II,



**Rubby Rahman Tsani, S.Pd., M.M.**  
**NIPT. 920200819891115101**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**MUCHAMAD DANI ANDREAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA  
PENGUNAAN APLIKASI FERIZY (STUDI KASUS PADA PENGGUNA  
JASA LAYANAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN MERAK)**

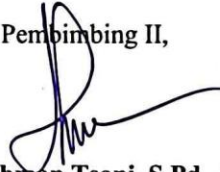
disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I,



**Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.A.B.  
NIPT. 920200819930916201**

Pembimbing II,



**Rubby Rahman Tsani, S.Pd., M.M.  
NIPT. 920200819891115101**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Logistik Kelautan,



**Kukuh Widiyanto, S.Pd., M.Sc.  
NIPT. 920190219870902101**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa terpanjat kepada Allah Swt, Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak)*” sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, diantaranya:

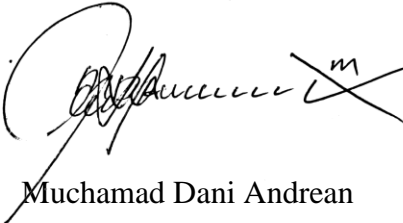
1. Bapak Dr. Supriadi, M.Pd. selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.
2. Bapak Kukuh Widiyanto, S.Pd., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.
3. Ibu Syifa Fajar Maulani, S.Pd.,M.B.A. sebagai Dosen Pembimbing I, yang dengan tekun memberikan bimbingan ilmiah melalui berbagai pengarahan, *sharing*, dan usul/saran yang diberikan.
4. Bapak Rubby Rahman Tsani, S.Pd.,M.M. sebagai Dosen Pembimbing II, yang juga dengan tekun memberikan bimbingan ilmiah melalui berbagai pengarahan, *sharing*, dan usul/saran yang yang diberikan.
5. Segenap Bapak dan Ibu dosen pada Program Studi Logistik Kelautan yang telah memberikan *sharing* dan *insight* pengetahuan yang tak terbatas selama menempuh proses pendidikan selama 8 (delapan) semester ini di Program Studi Logistik Kelautan hingga sampai pada proses penyusunan skripsi. Semoga Tuhan memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan.
6. *General Manager* PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak yaitu Bapak Suharto yang telah mengizinkan dan mendukung proses penelitian yang dilaksanakan di Pelabuhan Merak.

7. Bapak Rizal Agustiar sebagai Manager SDM dan Umum PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak yang telah mengizinkan dan mendukung proses penelitian yang dilaksanakan di Pelabuhan Merak.
8. Ibu Sindi Novriana sebagai *Human Resource Staff* PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak yang telah membantu proses pengajuan penelitian yang dilaksanakan di Pelabuhan Merak.
9. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket/kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
10. Keluarga penulis di rumah (ayah, ibu, dan adik) yang telah mendukung dan memberi doa terbaiknya selama proses penyusunan skripsi.
11. Teman-teman “RT Sepang Fams” yang telah berjuang secara bersama, saling memberikan *insight* dan *sharing*, serta saling memberikan semangat dalam menjalani studi serta penyusunan skripsi.
12. Seluruh rekan sesama mahasiswa angkatan 2020 pada Program Studi Logistik Kelautan yang telah bekerja beras bersama-sama serta saling memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.

Penulis tentu menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak sepenuhnya sempurna, penulis akan mengucapkan terima kasih apabila terdapat kritik dan saran yang disampaikan. Semoga penelitian yang telah dilakukan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Serang, 9 Agustus 2024

Penulis,



Muchamad Dani Andrian



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

---

Sebagai Civitas Akademika Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muchamad Dani Andrean  
NIM : 2003902  
Program Studi : Logistik Kelautan  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak).”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Serang  
Pada tanggal : 9 Agustus 2024

Yang menyatakan,



**Muchamad Dani Andrean**

NIM. 2003902

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak).” ini beserta seluruh isinya merupakan benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Serang, 9 Agustus 2024

Yang menyatakan,



**Muchamad Dani Andrian**

NIM. 2003902

MUCHAMAD DANI ANDREAN

PROGRAM STUDI LOGISTIK KELAUTAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

**“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA  
PENGGUNAAN APLIKASI FERIZY (STUDI KASUS PADA PENGGUNA  
JASA LAYANAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN MERAK)”**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perubahan layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) saat ini telah menerapkan digitalisasi pada layanan pembelian tiket kapal melalui aplikasi Ferizy. Berdasarkan hasil pra-penelitian ditemukan bahwa pelanggan mengalami kendala berupa gangguan (*error*) pada aplikasi Ferizy. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi Ferizy (studi kasus pada pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak). Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kuantitatif dengan survei yang digunakan sebagai alat untuk memperoleh data. Analisis data yang diterapkan adalah analisis deskriptif, analisis verifikatif (uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji koefisien korelasi dan determinasi), serta uji signifikansi dan hipotesis yang menggunakan uji T dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *e-service quality* terhadap variabel *e-satisfaction* sebesar 93,5%. Berdasarkan hasil uji signifikansi dan hipotesis diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga terdapat hubungan yang signifikan, atau hipotesis dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan kesimpulan bahwa perusahaan perlu memperhatikan beberapa hal seperti *bug* atau *error* pada aplikasi, layanan *costumer service*, *security/privacy*, serta layanan *refund* untuk meningkatkan aspek *e-service quality* dan *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi Ferizy sehingga tercipta hubungan yang baik antara perusahaan dengan pengguna jasa.

**Kata Kunci** : Aplikasi Ferizy, *E-Satisfaction*, *E-Service Quality*

**MUCHAMAD DANI ANDREAN**

**MARINE LOGISTICS STUDY PROGRAM**

**INDONESIA UNIVERSITY OF EDUCATION**

***“THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION IN THE USE OF THE FERIZY APPLICATION (CASE STUDY ON USERS OF FERRY CROSSING SERVICES AT MERAK PORT)”***

**ABSTRACT**

*This research is motivated by changes in services perceived by crossing service users at the Port of Merak. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) has currently implemented digitalization in the ticket purchasing service through the Ferizy application. Based on the pre-research results, it was found that customers experienced challenges in the form of disruptions (errors) in the Ferizy application. This study aims to determine the influence of e-service quality on e-satisfaction in the use of the Ferizy application (a case study on crossing service users at the Port of Merak). The research method applied is quantitative method with a survey used as a tool to obtain data. The data analysis applied includes descriptive analysis, verificative analysis (classic assumption test, simple linear regression test, correlation and determination coefficient test), as well as significance test and hypotheses using T-test and F-test. Based on the research results, it was concluded that there is an influence between the e-service quality variable and the e-satisfaction variable by 93.5%. Based on the significance test and hypotheses, the level of significance is 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), indicating a significant relationship, or the hypothesis is accepted. Based on the research results, it was also concluded that companies need to pay attention to several factors such as bugs or errors in the application, customer service, security/privacy, and refund services to enhance e-service quality and e-satisfaction aspects in the use of the Ferizy application to create a good relationship between the company and users.*

**Keywords:** *E-Satisfaction, E-Service Quality, Ferizy Application*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	12
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.2 Pemasaran Jasa Pelabuhan .....	13
2.1.3 <i>Service</i> .....	15
2.1.4 <i>E-Service Quality</i> .....	15

2.1.5	<i>E-Commerce</i> .....	17
2.1.6	<i>E-Ticketing</i> .....	19
2.1.7	<i>E-Satisfaction</i> .....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4	Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Objek Penelitian.....	29
3.2	Metode Penelitian.....	29
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	29
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	30
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	38
3.2.4.1	Populasi.....	38
3.2.4.2	Sampel .....	39
3.2.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	40
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	42
3.2.6.1	Pengujian Validitas .....	43
3.2.6.2	Hasil Pengujian Validitas .....	44
3.2.6.3	Pengujian Reliabilitas.....	48
3.2.6.4	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	48
3.2.7	Teknik Analisis Data .....	49
3.2.7.1	Teknik Analisis Data Deskriptif .....	50
3.2.7.2	Teknik Analisis Data Verifikatif.....	54
3.2.7.3	Uji Signifikansi dan Hipotesis .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>61</b>
4.1	Profil Perusahaan .....	61

4.1.1	Profil dan Sejarah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).....	61
4.1.2	Aplikasi Ferizy dan Tata Kelola TI Perusahaan .....	64
4.1.3	Struktur Organisasi .....	67
4.2	Profil Pengguna Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Merak.....	68
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	69
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.3	Analisis Data Deskriptif.....	71
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi dan Indikator Variabel <i>E-Service Quality</i> , Survei pada Pengguna Jasa Penyeberangan di Pelabuhan Merak yang Menggunakan Aplikasi Ferizy.....	71
4.3.1.1	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Website Design</i> .....	72
4.3.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	74
4.3.1.3	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Costumer Service</i> .....	75
4.3.1.4	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Security/Privacy</i> .....	78
4.3.1.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Service Quality</i> .....	79
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi dan Indikator Variabel <i>E-Satisfaction</i> , Survei pada Pengguna Jasa Penyeberangan di Pelabuhan Merak yang Menggunakan Aplikasi Ferizy .....	83
4.3.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Convenience</i> .....	83
4.3.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Merchandising</i> .....	86
4.3.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Site Design</i> .....	88
4.3.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Security</i> .....	90
4.3.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Serviceability</i> .....	92
4.3.2.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	95
4.4	Analisis Data Verifikatif .....	99
4.4.1	Uji Normalitas.....	99
4.4.2	Uji Linearitas .....	100
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	101

4.4.4	Uji Regresi Linier Sederhana.....	103
4.4.5	Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	105
4.4.6	Uji Signifikansi dan Hipotesis .....	106
4.5	Pembahasan Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	107
4.6	Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	111
4.6.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	111
4.6.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>		<b>114</b>
5.1	Kesimpulan .....	114
5.2	Rekomendasi .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>123</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Ferizy pada Tahun 2020 -2023 .....	3
Tabel 1. 2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Situs Website dan Pemenuhan .....	5
Tabel 1. 3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Costumer Service</i> dan <i>Security</i> .....	6
Tabel 1. 4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	31
Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	37
Tabel 3. 3 Data Jumlah Pengguna Jasa Penyeberangan di Pelabuhan Merak .....	39
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X) .....	44
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel <i>E-Satisfaction</i> (Y) .....	46
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	49
Tabel 3. 7 Skor Skala Likert .....	50
Tabel 3. 8 Tabulasi Silang ( <i>cross tabulation</i> ) .....	51
Tabel 3. 9 Analisis Deskriptif .....	52
Tabel 3. 10 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden .....	53
Tabel 3. 11 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4. 2 Pengelompokan Usia Responden Berdasarkan Kelompok Generasi .....	69
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	69
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Website Design</i> .....	72
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	74
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Costumer Service</i> .....	76
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Security/Privacy</i> .....	78
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Service Quality</i> .....	80
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pengguna Terkait Dimensi <i>Convenience</i> .....	84
Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Pengguna Terkait Dimensi <i>Merchandising</i> .....	86
Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan Pengguna Terkait Dimensi <i>Site Design</i> .....	89
Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi <i>Security</i> .....	91
Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi <i>Serviceability</i> .....	93
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	96
Tabel 4. 16 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test .....	100
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linieritas .....	101
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas yang Menggunakan Uji Glejser .....	103
Tabel 4. 19 Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	104
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	105
Tabel 4. 21 Hasil Uji Signifikansi dan Hipotesis yang Menggunakan Uji-T .....	106
Tabel 4. 22 Hasil Uji Signifikansi dan Hipotesis yang Menggunakan Uji-F .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kapal PT. ASDP Indonesia Ferry.....	2
Gambar 1. 2 Hasil <i>Screenshot</i> Rating pada Aplikasi Ferizy di Google Play Store.....	8
Gambar 1. 3 Foto Kolase Ulasan pada Aplikasi Ferizy di Google Play Store.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i> pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak) .....	27
Gambar 2. 2 Rancangan Hipotesis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i> pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak) .....	28
Gambar 3. 1 Garis Kontinum Penelitian <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> .....	53
Gambar 4. 1 Logo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).....	61
Gambar 4. 2 Peta Pelabuhan Merak.....	62
Gambar 4. 3 Tata Kelola Teknologi Informasi ASDP.....	67
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak .....	68
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Penilaian Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	81
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Penilaian Variabel <i>E-Satisfaction</i> .....	98
Gambar 4. 7 Uji Normalitas <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	100
Gambar 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas yang Menggunakan <i>Scatter Plot</i> .....	103

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, S. R. (2024). Pengaruh E-Service Quality E-Ticketing System Terhadap E-Costumer Satisfaction (Studi pada Pengguna Aplikasi Access by KAI di Indonesia). *Repository Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Akhmadi, M. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO. *Jurnal Mitra Manajemen*, 708-720.
- Andi Mawardi, H. A. (2020). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*, 126-137.
- Arifah, N. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen dan Repurchase Intention pada Toko Akuniwashop Klaten di Marketplace Shopee. *Repository IAIN Surakarta*.
- Arofatin, L. D. (2018). Analisis Determinan Minat Penggunaan Sistem Informasi E-Ticketing oleh Pelanggan Kereta Api: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2022). *Provinsi Banten dalam Angka 2022*. Serang: CV. Dharmaputra.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2023). *Provinsi Banten dalam Angka 2023*. Serang: CV. Dharmaputra.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2024). *Provinsi Banten dalam Angka 2024*. Serang: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten.
- Banjarnahor, K. S., 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)*, 192-203.

- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 11.
- Budi Prasetyo, E. F. (2020). Analisa Faktor-Faktor E-Commerce dalam Membentuk Costumer Satisfaction Millennial Bukalapak. *Riset dan Jurnal Akuntansi*, 311-321.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Jurnal Profit*, Volume 14 Nomor 1.
- Fahira, A., Rahma, T. I., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 247-264.
- Firdaus Putra Wardana, W. M. (2023). Pengaruh Pemasaran Digital dan E-Commerce terhadap Performance Marketing dan Keberlanjutan Bisnis pada Usaha Oleh-Oleh Khas Kota Solo. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 371-379.
- Ghozali, I. (2006). *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Januarita, H. (2022). Analisis Penerapan Teknik E-Ticketing dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI pada Perspektif Bisnis Islam. *Repository UIN Raden Intan*.
- Lasee, D. (2014). *Manajemen Kepelabuhanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mardiansyah, F. (2021). Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty Terhadap Minat Pembeli dalam Konteks E-Commerce Aplikasi Belanja Online Shopee. *Repository UIN Raden Intan*.
- Muhammad Rifqi Albanna, N. D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction pada Konsumen Tokopedia di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 159-170.
- Oktafiantri, N. (2021). Pengaruh Penerapan E-Ticketing Terhadap Kepuasan Konsumen PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni Lampung Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Repository UIN Raden Intan*.

- PT. ASDP Indonesia Ferry. (2021). *Sekilas ASDP*. Retrieved from ASDP Web Corporate: <https://www.asdp.id/sekilas-asdp>
- Purba, M. M. (2019). Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi KAI Access. *Jurnal Sistem Informasi*, 175-194.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Purwanto, F. A. (2018). *Pemasaran Jasa Kepelabuhanan*. Surabaya: Hang Tuah University Press.
- Rahmawan, G. (2023). *Panduan Menyusun Dr. Gin Research Model Canvas 2.0*.
- Riris Roisah, Z. A. (2022). Upaya Meningkatkan E-Satisfaction Melalui E-Trust dan E-Service Quality pada Pengguna Shopee Kota Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 65-76.
- Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurnal Pustaka Aktiva (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, dan Valuta)*, 12-20.
- Santi, I. N., Muzakir, & Wahyuningsih. (2020). Pengaruh E-Servqual Terhadap E-Loyalty pada Pelanggan Traveloka. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 7(2), 120-124.
- Saut Pintubipar Saragih, M. S. (2023). Aplikasi Web Pengendalian Maintenance Mesin Berbasis Data PLC. *Jurnal Desain dan Analisis Teknologi*, 187-192.
- Septiani, S. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu yang Menggunakan Swiss-Belhotel Website (IBE) Arion Swiss-Belhotel Bandung: Survey pada Tamu yang Melakukan Reservasi Melalui Swiss-Belhotel Website (IBE) Arion Swiss-Belhotel Bandung. *Repository Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

- Tobagus, A. (2019). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Jurnal AGORA*, Vol 6. 135 - 140.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 68.
- Wijaya, C. H. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan Price Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Tokopedia. *Jurnal AGORA*, 1-6.
- Yanto, R. T., & Anjarsari, A. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 1-13.
- Yogatama, A. N. (2022). The Influence of Electronic Service Quality and Client Fulfillment in Online Buying at GoFood Consumer in Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 52-74.
- Yuliara, I. M. (2016). *Modul Regresi Linier Sederhana*. Retrieved from Simdos UNUD: <https://simdos.unud.ac.id>