



# Pengaruh Promosi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun

Hermalia Susana\*, Bunga Paramita, Agriend S Putra

UMRAH Tanjungpinang

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emak.v7i3.3968>

\*Correspondence: Hermalia Susana

Email: [susanahermalia@gmail.com](mailto:susanahermalia@gmail.com)

Received: 27-12-2025

Accepted: 27-01-2026

Published: 27-02-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** This study aims to analyze the effect of promotion, accessibility, and service quality on the satisfaction of Kempang ferry service users in Degong Village, Karimun Regency. The approach used is quantitative with a survey method through a questionnaire distributed to 133 respondents who are users of the Kempang service. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of IBM SPSS software version 29. The results show that simultaneously, the three independent variables (promotion, accessibility, and service quality) have a significant effect on user satisfaction with an Adjusted R Square of 0.816, meaning that 81.6% of the variation in satisfaction can be explained by the combination of these three variables, with the remaining 18.4% explained by other factors not examined in this study. However, partially, only service quality had a positive and significant effect on satisfaction, while promotion and accessibility did not show a significant effect. This indicates that reliable, responsive, and safe service quality is a key factor in shaping user satisfaction. This study provides managerial implications that satisfaction improvement can be optimized through continuous service quality improvement.

**Keywords:** Promotion, Accessibility, Service Quality, Satisfaction, Ferry Services

## Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar menghadapi tantangan signifikan dalam penyediaan transportasi laut yang andal, khususnya di daerah terpencil. Kondisi geografis Kepulauan Riau dengan 2.011 pulau (Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Riau, 2025) menuntut adanya layanan penyeberangan yang terjangkau dan dapat diakses. Desa Degong, Kabupaten Karimun, menjadi contoh nyata di mana masyarakat sebelumnya mengalami kesulitan untuk menyeberang ke Desa Lebu yang merupakan desa penghubung dengan desa-desa lain dan kecamatan di wilayah tersebut tempat layanan puskesmas dan pusat kegiatan ekonomi berada. Tidak adanya jasa alternatif lain untuk mengangkut kendaraan, ditambah dengan tidak tersedianya ojek atau penyewaan motor di Lebu, menyebabkan masyarakat sulit mengakses layanan kesehatan, bekerja, atau keperluan lainnya.

Kehadiran jasa penyeberangan Kempang pada Oktober 2024 menjadi solusi vital dengan menawarkan jadwal rutin (06.45-18.00), kemampuan mengangkut kendaraan (motor hingga mobil pickup), dan tarif terjangkau. Layanan ini telah memberikan dampak positif terhadap mobilitas dan aktivitas ekonomi lokal, bahkan memunculkan aktivitas baru

seperti penjual sayur dari desa lain yang datang ke Degong. Namun, berdasarkan pra-survei, tingkat kepuasan pengguna belum optimal karena masih ditemukan berbagai masalah operasional yang mengindikasikan kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima.

Permasalahan promosi terlihat dari distribusi brosur yang tidak merata dan keterbatasan akses masyarakat terhadap media sosial pengelola, menyebabkan informasi jadwal dan tarif tidak tersebar luas. Dari sisi aksesibilitas, terdapat ketimpangan jarak tempuh antar kampung di Desa Degong, dengan kondisi jalan yang sering tergenang saat pasang serta keterbatasan transportasi penghubung seperti ojek yang tidak terorganisir. Sementara itu, kualitas pelayanan masih menghadapi kendala dalam responsivitas awak kapal, keandalan teknis kendaraan yang pernah mengalami kerusakan di tengah operasi, dan kelengkapan fasilitas penumpang yang kurang memadai saat hujan.

Secara teoritis, penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang inkonsistensi mengenai pengaruh variabel-variabel kunci terhadap kepuasan. Terutama variabel kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang mengkaji variabel promosi dan aksesibilitas dalam layanan jasa penyeberangan masih sangat terbatas. Penelitian oleh Nizwar et al. (2024) dan Rachman et al. (2024) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, sementara Lestariningsih et al. (2023) justru menyatakan kualitas pelayanan tidak ada pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna jasa. Azizul et al. (2023) mengonfirmasi aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dan penelitian oleh Rovino (2022) dan Paludi et al. (2018) menunjukkan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kontradiksi temuan khususnya pada variabel kualitas pelayanan ini mengindikasikan bahwa pengaruh variabel-variabel tersebut sangat kontekstual dan bergantung pada karakteristik layanan serta pengguna, menciptakan gap literatur yang perlu diisi.

Permasalahan penelitian ini adalah belum diketahui secara empiris variabel mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kempang, serta belum adanya pembuktian empiris untuk menjawab perbedaan hasil penelitian terdahulu dalam konteks layanan penyeberangan skala mikro di daerah terpencil. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh promosi, aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong, Kabupaten Karimun. Urgensi penelitian terletak pada kebutuhan evaluasi terhadap layanan transportasi mikro pertama di daerah terpencil untuk memastikan keberlanjutan operasional, serta untuk mengisi kesenjangan literatur yang signifikan di bidang transportasi laut skala mikro.

## Metodologi

### Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menguji hubungan antara variabel independen (promosi, aksesibilitas, kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pengguna jasa). Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa Kempang. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linear berganda, analisisnya melibatkan

teknik kuantitatif atau statistik untuk memverifikasi hipotesis yang telah dirumuskan dengan menggunakan software IBM SPSS versi 29 untuk menguji pengaruh parsial dan simultan variabel independen terhadap kepuasan pengguna jasa (Sugiyono, 2023).

**Instrumen dan Teknik Analisis Data**

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Kuesioner terdiri dari 34 butir pernyataan yang terbagi dalam empat variabel: promosi (10 butir), aksesibilitas (8 butir), kualitas pelayanan (10 butir), dan kepuasan (6 butir). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen (Ghozali, 2021). Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), serta uji hipotesis menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

**Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Degong berusia 15–55 tahun yang pernah menggunakan jasa Kempang, dengan total 260 orang. Sampel diambil menggunakan rumus Isaac and Michael dengan tingkat signifikansi 10% dan margin of error 5%, menghasilkan 133 responden. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling dengan kriteria: (1) warga Desa Degong usia 15–55 tahun, (2) pernah menggunakan jasa Kempang minimal satu kali, (3) bersedia menjadi responden.

**Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian dimulai dengan observasi awal dan pra-survei, dilanjutkan penyusunan instrumen berdasarkan tinjauan pustaka. Kuesioner disebarikan secara daring dan luring, kemudian data yang terkumpul diolah dan dianalisis secara bertahap: uji validitas-reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, dan pengujian hipotesis. Seluruh proses dilakukan dengan menjaga prinsip etika penelitian.

**Result**

**Uji Statistik Deskriptif**

**Tabel 1.** Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Promosi	133	32.00	50.00	41.8797	4.87889
Aksesibilitas	133	20.00	40.00	32.1353	5.33397
Kualitas Pelayanan	133	32.00	50.00	42.5263	5.41963
Kepuasan	133	20.00	30.00	26.5263	2.90397
Valid N (listwise)	133				

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dari 133 responden, dapat dijelaskan bahwa tanggapan pengguna terhadap variabel-variabel penelitian menunjukkan pola yang konsisten dan informatif. Variabel kepuasan pengguna mencatat rata-rata tertinggi (4,42 per butir) dengan standar deviasi terendah (2,90), yang mengindikasikan bahwa terdapat kesepakatan kuat di antara responden mengenai tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan Kempang. Di antara ketiga variabel independen, kualitas pelayanan meraih skor rata-rata tertinggi (4,25), diikuti oleh promosi (4,19), dan aksesibilitas (4,02).

Meskipun kualitas pelayanan dinilai paling baik, standar deviasi yang relatif tinggi (5,42) mencerminkan variasi pengalaman atau ekspektasi yang beragam di kalangan pengguna. Sementara itu, aksesibilitas tidak hanya memperoleh rata-rata terendah, tetapi juga mencatat standar deviasi tertinggi (5,33), yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan akses masih sangat bervariasi dan tidak merata di antara responden, kemungkinan disebabkan oleh perbedaan kondisi geografis atau ketersediaan infrastruktur pendukung.

Secara keseluruhan, temuan statistik deskriptif ini memperkuat bahwa layanan Kempang telah memenuhi harapan pengguna, dengan kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang didukung oleh penilaian positif terhadap promosi, sedangkan aspek aksesibilitas masih memerlukan intervensi lebih lanjut untuk menciptakan pengalaman yang lebih setara dan terpadu bagi seluruh pengguna.

## Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket	Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
<b>Promosi (X1)</b>	P1	0.708	0.1703	<b>Valid</b>	<b>Kualitas Pelayanan (X3)</b>	P19	0.754	0.1703	<b>Valid</b>
	P2	0.596	0.1703	<b>Valid</b>		P20	0.846	0.1703	<b>Valid</b>
	P3	0.848	0.1703	<b>Valid</b>		P21	0.802	0.1703	<b>Valid</b>
	P4	0.889	0.1703	<b>Valid</b>		P22	0.836	0.1703	<b>Valid</b>
	P5	0.851	0.1703	<b>Valid</b>		P23	0.866	0.1703	<b>Valid</b>
	P6	0.528	0.1703	<b>Valid</b>		P24	0.681	0.1703	<b>Valid</b>
	P7	0.827	0.1703	<b>Valid</b>		P25	0.892	0.1703	<b>Valid</b>
	P8	0.825	0.1703	<b>Valid</b>		P26	0.903	0.1703	<b>Valid</b>
	P9	0.814	0.1703	<b>Valid</b>		P27	0.869	0.1703	<b>Valid</b>
	P10	0.771	0.1703	<b>Valid</b>		P28	0.864	0.1703	<b>Valid</b>
<b>Aksesibilitas (X2)</b>	P11	0.838	0.1703	<b>Valid</b>	<b>Kepuasan (Y)</b>	P29	0.877	0.1703	<b>Valid</b>
	P12	0.719	0.1703	<b>Valid</b>		P30	0.884	0.1703	<b>Valid</b>
	P13	0.692	0.1703	<b>Valid</b>		P31	0.911	0.1703	<b>Valid</b>
	P14	0.764	0.1703	<b>Valid</b>		P32	0.854	0.1703	<b>Valid</b>
	P15	0.845	0.1703	<b>Valid</b>		P33	0.873	0.1703	<b>Valid</b>
	P16	0.844	0.1703	<b>Valid</b>		P34	0.878	0.1703	<b>Valid</b>
	P17	0.633	0.1703	<b>Valid</b>					
	P18	0.744	0.1703	<b>Valid</b>					

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Seluruh item pernyataan memiliki nilai signifikansi yang memenuhi syarat dan koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,1703. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan telah valid dan memiliki ketepatan yang tinggi dalam mengukur variabel penelitian sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

## 2. Uji reabilitas

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Promosi (X1)	0.904	Reliabel
Aksesibilitas (X2)	0.890	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0.942	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.940	Reliabel

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0.70. Maka variabel promosi (X1), Aksesibilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepuasan(Y) dalam penelitian ini dinyatakan sangat reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut memiliki tingkat stabilitas yang baik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut, Nunnally dalam (Ghozali, 2021).

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23036589
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian normalitas, didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Mengingat nilai tersebut > 0,05, maka dapat dipastikan bahwa data residual memiliki distribusi yang normal. Dengan terpenuhinya asumsi ini, model regresi telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahapan pengujian hipotesis.

## 2. Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Promosi	.464	2.156
	Aksesibilitas	.354	2.825
	Kualitas Pelayanan	.323	3.099

a. Dependent Variable

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas mengonfirmasi bahwa seluruh variabel independen pada model ini terbebas dari masalah korelasi yang serius antarvariabel. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai Tolerance yang secara konsisten berada di atas 0,10, serta nilai VIF yang jauh di bawah angka 10, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi masalah multikolinearitas. Dengan demikian, asumsi tidak adanya multikolinearitas terpenuhi dan model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.621	.609		4.301	<.001
	Promosi	.006	.020	.037	.298	.766
	Aksesibilitas	-.007	.021	-.046	-.327	.744
	Kualitas Pelayanan	-.040	.022	-.275	-1.856	.066

a. Dependent Variable: ABS RES

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Berdasarkan pada tabel 6, bisa dilihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari masing-masing variabel bebas adalah, variabel Promosi dengan skor Sig. 0,766 (> 0,05), variabel Aksesibilitas dengan skor Sig. 0,744 (> 0,05) dan variabel Kualitas Pelayanan dengan skor Sig. 0,066 (> 0,05). Karena semua skor signifikansi variabel independen besar dari 0,05, Maka, tidak terdapat bukti statistik yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Sehingga, asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan model regresi pantas digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.906	.987		5.984	<.001
	Promosi	-.001	.033	-.002	-.028	.977
	Aksesibilitas	-.056	.034	-.102	-1.634	.105
	Kualitas Pelayanan	.528	.035	.985	15.005	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Melalui pengolahan data menggunakan program SPSS, diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,906 - 0,001 (X_1) - 0,056 (X_2) + 0,528 (X_3) + e$$

Berdasarkan hasil regresi, dapat disimpulkan bahwa:

- Promosi ( $X_1$ ) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Kempang. Setiap peningkatan satu unit dalam promosi justru menurunkan kepuasan sebesar 0,1%.
- Aksesibilitas ( $X_2$ ) juga menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan. Peningkatan satu unit dalam aksesibilitas menyebabkan penurunan kepuasan sebesar 5,6%.
- Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan sebesar 52,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kempang.

#### Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (Uji-T)

Tabel 8. Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.906	.987		5.984	<.001
	Promosi	-.001	.033	-.002	-.028	.977
	Aksesibilitas	-.056	.034	-.102	-1.634	.105
	Kualitas Pelayanan	.528	.035	.985	15.005	<.001

a. Variabel dependen: Kepuasan Pengguna

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Hasil pengujian parsial (t-test) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kempang, dengan nilai t-hitung sebesar  $15,005 > t\text{-tabel } 1,978$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Di sisi lain, variabel promosi ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh signifikan karena  $t\text{-hitung } -0,028 < t\text{-tabel } 1,978$  dan nilai signifikansi  $0,977 > 0,05$ . Sementara itu, variabel aksesibilitas ( $X_2$ ) juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, dengan  $t\text{-hitung } -1,634 < t\text{-tabel } 1,978$  dan nilai signifikansi  $0,105 > 0,05$ . Dengan demikian, dari ketiga variabel independen, hanya kualitas pelayanan yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna jasa Kempang.

## 2. Uji Simultan (Uji-F)

**Tabel 9.** Uji Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	913.336	3	304.445	196.543	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	199.822	129	1.549		
	Total	1113.158	132			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Aksesibilitas						

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Berdasarkan Tabel 7, didapat skor F-hitung sebesar 196,543 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Dikarenakan skor signifikansi kecil dari 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa minimal satu dari ketiga variabel bebas memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pengguna jasa. Dengan kata lain, keseluruhan variabel bebas tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan pengguna jasa, sehingga model regresi yang digunakan dinyatakan pantas dan valid dalam menerangkan hubungan tersebut. Hasil ini memperkuat kesimpulan bahwa upaya peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi antara aspek promosi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan.

## 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 10.** Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.820	.816	1.24459
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Aksesibilitas				

Sumber: Diproses dengan SPSS 29 (2026)

Hasil uji memperlihatkan skor Adjusted R Square sebesar 0,816. Dengan demikian berarti bahwa variabel-variabel independen dalam penelitian ini yaitu Promosi, Aksesibilitas, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi dalam Kepuasan Pengguna jasa sebesar 81,6%. Dengan kata lain, kontribusi ketiga faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan tergolong sangat kuat. Sisa senilai 18,4% diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti dalam penelitian ini, mungkin seperti variabel harga, variabel fasilitas, dan variabel kepercayaan seperti yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya.

## Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun. Temuan ini konsisten dengan teori Expectancy-Disconfirmation Theory (EDT) oleh Oliver, di mana kinerja aktual layanan (kualitas pelayanan) menjadi faktor penentu utama dalam pembentukan kepuasan pengguna (Schiebler et al., 2025). Dalam konteks Kempang, aspek seperti daya tanggap awak kapal, keandalan operasional, jaminan keamanan, dan empati telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna, sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi.

Di sisi lain, promosi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dijelaskan oleh karakteristik unik layanan Kempang yang beroperasi dalam kondisi monopoli di daerah terpencil. Sebagai satu-satunya layanan penyeberangan yang mampu mengangkut kendaraan, pengguna tidak memiliki alternatif lain. Promosi dalam konteks ini lebih berfungsi sebagai pemenuhan hak informasi dasar, bukan sebagai alat untuk memengaruhi kepuasan. Selain itu, keterbatasan akses masyarakat terhadap media sosial dan distribusi brosur yang tidak merata mengurangi efektivitas promosi sebagai faktor penentu kepuasan.

Aksesibilitas juga terbukti tidak signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini berbeda dengan penelitian di pelabuhan besar seperti Azizul et al. (2023), yang menyatakan aksesibilitas sebagai faktor kritis. Di Desa Degong, masyarakat telah lama beradaptasi dengan kondisi geografis yang menantang, sehingga keterbatasan akses dianggap sebagai hal yang wajar. Kualitas pelayanan yang tinggi mampu mengimbangi keterbatasan akses, sehingga aspek ini tidak menjadi penentu utama kepuasan.

Secara simultan, ketiga variabel (promosi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan) bersama-sama mampu menjelaskan 81,6% variasi kepuasan pengguna ( $\text{Adjusted } R^2 = 0,816$ ). Namun, dominasi kualitas pelayanan dalam model ini menunjukkan mekanisme kompensasi, di mana performa layanan yang unggul dapat mengimbangi kelemahan pada aspek promosi dan aksesibilitas. Temuan ini memperkuat argument bahwa dalam konteks layanan transportasi mikro di daerah terpencil, kualitas pelayanan adalah faktor kunci yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memastikan kepuasan pengguna.

## Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dari ketiga variabel yang diuji, hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong, Kabupaten Karimun. Sementara itu, promosi dan aksesibilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, ketiga variabel mampu menjelaskan 81,6% variasi kepuasan pengguna, dengan kualitas pelayanan sebagai faktor dominan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bagi pengelola Kempang untuk terus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek daya tanggap, keandalan operasional, dan fasilitas pendukung. Sementara itu, promosi dan aksesibilitas dapat ditingkatkan sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan layanan dasar, meskipun tidak menjadi fokus utama dalam strategi peningkatan kepuasan.

Keterbatasan penelitian meliputi fokus pada satu lokasi layanan, penggunaan data cross-sectional, serta tidak memasukkan variabel moderasi seperti harga atau loyalitas. Disarankan untuk penelitian mendatang melakukan studi serupa di lokasi berbeda, menambahkan variabel mediasi, atau menggunakan pendekatan mixed-methods untuk memperdalam analisis.

## Daftar Pustaka

- Azizul, S. E. A. S., Tampubolon, M. P., Tatiana, Y., & Ricardianto, P. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang: Bukti Empiris di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 25(2), 93–107. <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnallaut/article/view/2294>
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Riau. (2025). Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Riau. <https://kepri.bps.go.id/id>
- Chaudhary, S. (2021). Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 29(1), 29-40, ISSN 0968-4883, <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2019-0107>
- Ghosh, P. (2021). How is the influence of hotel internship service quality a measurable factor in student interns' behavioral intentions? Mediating Role of Interns' Satisfaction. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 21(3), 290-311, ISSN 1531-3220, <https://doi.org/10.1080/15313220.2021.1912688>
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics* » (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang. <http://repository.stiemahardhika.ac.id/id/eprint/3791>
- Kabirigi, M. (2024). Opinion leaders' influence on knowledge transmission about crop diseases management: Exploring the attributes that matter to followers. *Outlook on Agriculture*, 53(3), 264-276, ISSN 0030-7270, <https://doi.org/10.1177/00307270241267764>
- Lestariningsih, T., Pratiwi, Y. M., & Satryo, G. (2023). Dari Profit ke Konsumen: Paradoks Kepuasan Pelanggan Kapal Laut. *Warta Penelitian Perhubungan*, 35(1), 95–102. <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/warlit/article/download/2221/1433>

- Llavanes, A.R.P. (2025). Examining the Influence of Online Internship Portal's Ease of Use, Accessibility, and Visual Appearance on Students' Training Interactions and Outcomes: A Case Study on Hospitality Interns. *Communications in Computer and Information Science*, 2346, 87-96, ISSN 1865-0929, [https://doi.org/10.1007/978-3-031-83210-9\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-031-83210-9_7)
- Nizwar, Tousalwa, C. C., & Waelauruw, A. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Waipirit-Hunimua. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3. <https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/2524>
- Nurhasmiati, N. (2023). Distribution and Concentration of Pb, Cd, and Hg Metals Due to Land Use Influence on Sediment in Malili River, East Luwu Regency. *Nature Environment and Pollution Technology*, 22(4), 1795-1807, ISSN 0972-6268, <https://doi.org/10.46488/NEPT.2023.v22i04.008>
- Paludi, S., Gesang Raharjo, P., & Sholekhah, E. S. (2018). Pengaruh Harga Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KM. Dorolonda PT.PELNI (Jakarta-Makassar). <https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/eduturisma/article/view/1199>
- Piatak, J.S. (2023). Unpacking the volunteer experience: The influence of volunteer management on retention and promotion of the organization. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 9(3), 276-296, ISSN 2381-3717, <https://doi.org/10.20899/jpna.9.3.1-19>
- Rachman, J. A., Prastyorini, J., Wijonarko. Gugus, & Kalangi, M. H. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 01. <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jut/article/view/188>
- Rovino, M. R. (2022). Pengaruh Promosi, Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. [STIE Mahardika Surabaya]. <http://repository.stiemahardhika.ac.id/id/eprint/3791>
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>
- Setijanto, A. (2025). The influence of contractors service quality dimension on apartment developers loyalty: The mediating role of developer satisfaction. *International Journal of Management and Sustainability*, 14(2), 515-529, ISSN 2306-9856, <https://doi.org/10.18488/11.v14i2.4203>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA, cv.
- Yan, X. (2024). Influence of resource endowment on farmers' adoption of agricultural machinery socialization service under the agricultural subsidy. *Journal of Chinese Agricultural Mechanization*, 45(2), 289-295, ISSN 2095-5553, <https://doi.org/10.13733/j.jcam.issn.2095-5553.2024.02.041>

Zhang, M. (2024). Online promotion cooling? The influence mechanism of consumer loyalty in classic large-scale online social promotions. *Electronic Commerce Research and Applications*, 67, ISSN 1567-4223, <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2024.101429>