

Tata Kelola Berkontribusi dan Kualitas Layanan Elektronik Perusahaan Pelayaran Nasional

The Governance Contributes and Electronic Services Quality of National Shipping Company

Taufik Akbar^{a,1*}, Asep Suparman^{b,2}, Sandriana Marina^{c,3},

Edhie Budi Setiawan^{d,4}, Rully Indrawan^{e,5}

^{a,b,c,d,e}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jl IPN No. 2, Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia

¹taufikkbr@gmail.com, ²suparman1501@gmail.com, ³sandrianamarina09@gmail.com,

⁴edhie.budi@gmail.com, ⁵rullyindrawan26@gmail.com

*corresponding e-mail: -

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The purpose of the study is to determine the contribution of SIMLALA service governance and the quality of electronic services to the satisfaction of shipping companies. Some of the main problems were the limited number of SIMLALA service operators, the lack of satisfaction of shipping companies with the quality of SIMLALA electronic services of the Directorate of Sea Traffic and Transportation, and the inadequate governance of marine traffic services of the Directorate. This study used path analysis with 133 samples of shipping companies taken randomly. The findings of this study are the Directorate of Sea Traffic and Transportation issues an accelerative policy to support the improvement of the quality of SIMLALA electronic services. The Directorate also issues specific policies to manage the governance of sea traffic services. The Directorate should try to improve and enhance the quality of SIMLALA electronic services to make a greater contribution for the shipping companies.

Keywords: *electronic service quality, governance, customer satisfaction, shipping company*

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kontribusi tata kelola dan kualitas layanan elektronik SIMLALA terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Beberapa permasalahan utamanya adalah terbatasnya operator layanan SIMLALA, kurangnya kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran terhadap kualitas layanan elektronik SIMLALA Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut, kurang memadainya tata kelola layanan lalu lintas laut. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan 133 sampel perusahaan pelayaran yang diambil secara random sampling. Temuan penelitian ini adalah diterbitkannya kebijakan akseleratif untuk menunjang perbaikan kualitas layanan elektronik SIMLALA. Kebijakan spesifik juga diterbitkan untuk mengelola tata kelola layanan lalu lintas laut agar lebih baik. Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut harus berusaha memperbaiki dan menyempurnakan kualitas layanan elektronik SIMLALA agar memberikan kontribusi yang lebih besar pada kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, kepuasan pelanggan, perusahaan pelayaran, tata kelola

A. Pendahuluan

Dalam kenyataannya, masih terdapat sejumlah masalah terkait dengan kepuasan masyarakat yaitu perusahaan pelayaran antara lain, kurangnya kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran terhadap kualitas layanan elektronik Simlala Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut (Ditlala) Kementerian Perhubungan, kurang maksimalnya kualitas layanan elektronik berbasis website Simlala, kurang memadainya tata kelola layanan lalu lintas laut Ditlala, terbatasnya operator layanan elektronik Simlala Ditlala, tidak stabilnya jaringan internet yang digunakan dalam layanan elektronik Simlala Ditlala, dan belum adanya regulasi tentang layanan elektronik Simlala. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini, yakni; (1) Kurangnya kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran, (2) Kurang maksimalnya kualitas layanan elektronik berbasis website Simlala, (2) Kurang memadainya tata kelola layanan lalu lintas laut, (3) Terbatasnya operator layanan elektronik Simlala (4) Tidak stabilnya jaringan internet yang digunakan dalam layanan elektronik Simlala dan (5) Belum adanya regulasi tentang layanan elektronik Simlala.

Penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini adalah Li & Suomi, (2009) yang mengukur kualitas layanan elektronik dengan modifikasi SERVQUAL instrumen. Menurut Siwantara, (2011) dengan penelitian dilakukan di Indonesia menggunakan indikator kepuasan seperti fitur desain, kualitas desain, dan kemudahan akses. Pada penelitian Heryana & Dewi, (2013) mengenai pelaksanaan tata kelola pemerintahan dan berdasarkan sebagian butir pernyataan termasuk dalam kategori sangat baik. Penelitian lainnya, Yusuf, (2021), mengindikasikan bahwa kualitas layanan publik yang baik tercermin dari akuntabilitas, daya tanggap, orientasi terhadap indikator layanan dan efisiensi yang akan meningkatkan kepuasan publik.

Layanan menurut Tjiptono, (2014) merupakan kumpulan berbagai bagian perangkat atas suatu produk layanan atau jasa

yang akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atas jasa layanan tersebut sesuai kebutuhannya. Menjaga kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan sikap penumpang (Dell'Olivo et al., 2017). Dalam hal kualitas layanan, perencanaan dan implementasi metodologi dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi kontribusi layanan angkutan bus kualitas pada permintaan penumpang (Berežný & Konečný, 2017). Kajian lain memberikan unsur-unsur yang diperlukan untuk berhasil mempertimbangkan pertimbangan jalan keselamatan ke dalam desain dan pengoperasian sistem busway masa depan (Duduta et al., 2012). Melalui pendapat lainnya, Rowley, (2006), menjelaskan bahwa layanan elektronik merupakan usaha yang pengirimannya di mediasi oleh teknologi informasi. Selain itu Santos, (2003) menjelaskan bahwa kualitas layanan semakin diakui sebagai aspek penting dari perdagangan elektronik (*e-commerce*). Kualitas *e-service* dinyatakan seperti seberapa jauh bahwa *website* dapat memfasilitasi secara efisien dan efektif dalam hal belanja, pembelian dan pengiriman produk dan layanan (Zeithaml et al., 2002).

Menurut pendapat Lai & Chen, (2011); Parasuraman, (2009, 2010); Swoboda et al., (2007) menjelaskan bahwa penilaian kualitas layanan merupakan suatu pertimbangan atau sikap yang ditimbulkan atas dasar adanya keunggulan (*superiority*) dari layanan yang telah diberikan. Berdasarkan pendapat Lovelock & Wirtz, (2011); Zeithaml et al., (2002), bahwa kualitas berkontribusi untuk bermacam kebutuhan yang ada, melalui lima dimensinya adalah, kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). sedangkan Lau et al., (2013) menyatakan bahwa dimensi tangibilitas, tanggung jawab, keandalan, dan jaminan berkontribusi lebih signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi empati berkontribusi paling tidak signifikan.

Berdasarkan uraian teori tersebut, dapat disintesis bahwa kualitas layanan

elektronik (*e-service*) adalah kemampuan suatu jasa dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelayaran.

Secara umum istilah tata kelola biasanya berkaitan dengan perusahaan, korporasi atau organisasi. Menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (FCGI), tata kelola perusahaan ialah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya (Hery, 2010). Tata kelola perusahaan menurut *Codbury Report* merupakan hubungan antara pemegang saham, dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya sehubungan dengan hak-hak dan tanggung jawab mereka (Sedarmayanti, 2012). Tata kelola perusahaan merupakan suatu sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha untuk menaikkan nilai saham, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada *stakeholders*, karyawan dan perusahaan pelayaran sekitar (Tunggal, 2012). Selain itu tata kelola perusahaan diartikan sebagai suatu sistem yang mengatur hubungan peran dewan komisaris, peran direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata kelola perusahaan yang baik juga disebut sebagai proses yang transparan atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaiannya dan penilaian kinerjanya (Agoes, 2011).

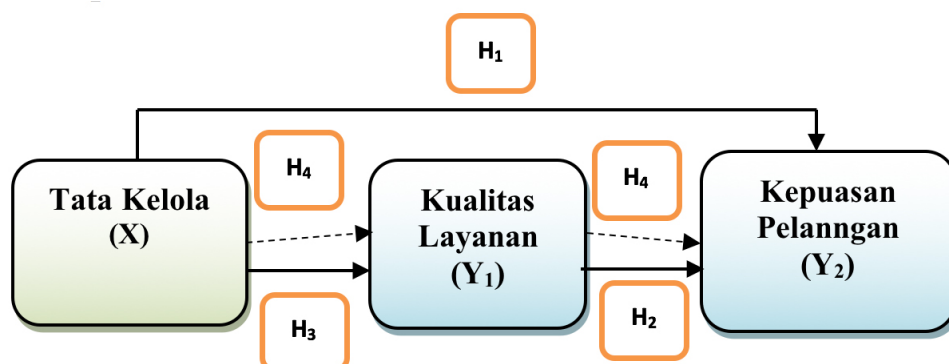
Berdasarkan uraian beberapa teori tersebut, maka tata kelola layanan lalu lintas laut merupakan sistem yang mengelola proses

pengendalian lalu lintas bagi operasional dan pelayaran kapal.

Kepuasan merupakan perasaan yang menyenangkan setelah membandingkan kinerja yang berkaitan dengan harapan konsumen (Kotler, 2018; Kotler & Keller, 2016; Zeithaml et al., 2013). Menurut Lovelock & Wirtz, (2011) kepuasan merupakan sikap seseorang yang tercermin dan berdasarkan dari pengalamannya. Mowen mengatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya (Tjiptono, 2018). Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu. Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing (Parasuraman, 2009).

Berdasarkan uraian teori tersebut, maka dapat disintesis bahwa kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran adalah tingkat perasaan atau tanggapan emosional positif maupun negatif manajemen perusahaan pelayaran terhadap keseluruhan pengalaman atas layanan dan produk yang diberikan Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.

Berdasarkan deskripsi teoretik, kajian pustaka yang bersumber dari hasil penelitian yang relevan dan konseptual penelitian dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Konseptual Penelitian

H₁. Tata kelola berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran.

H₂. Kualitas layanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran.

H₃. Tata kelola berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan.

H₄. Kualitas layanan berkontribusi tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran dengan mediasi kualitas layanan.

B. Metode Penelitian

Terdapat tiga variabel laten dalam penelitian ini, yaitu tata kelola sebagai variabel bebas. Kualitas layanan sebagai variabel sebagai variabel intervening dan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei kepada 133 responden perusahaan pelayaran dan dianalisis menggunakan pendekatan model *Path Analysis* dengan program SPSS. Pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah ada hubungan antara masing-masing variabel berdasarkan hasil pengujian yaitu hasil regresi yang berkontribusi antara kualitas layanan elektronik Simlala, tata kelola layanan dan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran menggunakan *t-test*.

C. Hasil dan Pembahasan

Koefisien jalur secara positif sebesar 0,493 menunjukkan perbaikan tata kelola Simlala dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Nilai t_{hitung} sebesar 6,669 > nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan sebesar 2,354, maka tata kelola Simlala berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran.

Koefisien jalur secara positif sebesar 0,312 menunjukkan perbaikan kualitas layanan akan diikuti peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Nilai t_{hitung} sebesar 4,223 > nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan sebesar 2,354, maka tata kelola layanan berkontribusi langsung positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan pelayaran.

Koefisien jalur secara positif sebesar 0,562 menunjukkan perbaikan tata kelola dapat meningkatkan kualitas layanan. Nilai t_{hitung} sebesar 7,772 > nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan sebesar 2,354, maka tata kelola Simlala berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kualitas layanan.

Nilai total koefisien jalur dan uji *t* berkontribusi langsung pada tata kelola Simlala terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran yang dimediasi kualitas layanan dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1 Rangkuman Koefisien Jalur dan Uji *t* Kontribusi Langsung

No.	Kontribusi Variabel	Kontribusi Kausal			
		Langsung		Tidak Langsung (Y ₁)	
		Koefisien Jalur	t_{hitung}	Koefisien Jalur	Z_{hitung}
1	Y ₂ atas X	0,493	6,669**		
2	Y ₂ atas Y ₁	0,312	4,223**	0,175	3,69**
** Koefisien jalur sangat signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,01$)					
3	Y ₁ atas X	0,562	7,772**		

Tabel 2 Koefisien Jalur dan T_{hitung} Pengaruh Tidak Langsung Tata Kelola Simlala Terhadap Kualitas Layanan Elektronik dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pelayaran

Jumlah Sampel (n)	Koefisien Jalur	Z_{hitung}	Z_{tabel} $\alpha = 0,05$
133	0,370	3,69**	1,656
** Koefisien jalur sangat signifikan ($t_{hitung} = 3,69 > t_{tabel} = 1,656$ pada $\alpha = 0,05$)			

Rangkuman hasil perhitungan koefisien jalur dan uji t untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung kualitas layanan elektronik Simlala terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran dengan mediasi tata kelola yang pengolahannya menggunakan *Sobel Test* (Tabel 2).

Koefisien jalur yang diperoleh sebesar 0,370. Nilai koefisien jalur positif menunjukkan perbaikan tata kelola dengan didukung oleh kualitas layanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Nilai t_{hitung} sebesar $3,69 > t_{tabel}$ untuk $n = 133$ pada tingkat kesalahan (α) 0,05 adalah 1,656, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga tata kelola Simlala berkontribusi tidak langsung positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran dengan mediasi kualitas layanan.

1. Tata Kelola Layanan, Kualitas Layanan Elektronik Simlala dan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pelayaran

Beberapa atribut kualitas layanan yang kurang antara lain: aplikasi layanan elektronik, sistem informasi secara online, dan aspek keamanan pada aplikasi layanan elektronik secara online Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut dapat dipercaya. Namun demikian ada juga atribut-atribut yang sudah cukup memadai, misalnya: kemudahan aplikasi layanan elektronik secara online mudah diakses dan berfungsi dengan baik. Hal ini menunjukkan fakta empirik bahwa kualitas layanan elektronik Simlala memerlukan perbaikan secara serius, terutama pada atribut-atribut yang masih kurang memadai. Atribut-

atribut yang memadai dan karena itu perlu dipertahankan dan dipelihara dengan secara berkelanjutan antara lain: informasi layanan layanan elektronik secara online dapat diakses dengan mudah, aparatur mempunyai kompetensi sesuai tugasnya, dan aparatur bertanggung jawab atas layanan lalu lintas laut. Namun ada sejumlah atribut yang masih kurang memadai sehingga perlu diperbaiki, misalnya, Direktorat lalu Lintas dan Angkutan Laut menyediakan informasi layanan lalu lintas laut secara terbuka, aparatur mengindahkan nilai-nilai etika dalam bekerja, dan aparatur juga melakukan pengambilan keputusan secara independen sesuai kewenangannya.

Hasil penelitian Li & Suomi, (2009) menunjukkan bahwa kondisi kualitas layanan elektronik Simlala pada level sedang jika ditinjau berdasarkan beberapa indikator penelitiannya. Sebagaimana kualitas layanan elektronik, kondisi kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran jika dilihat dari perspektif dimensi: fitur produk, kualitas produk, dan kemudahan diakses Siwantara, (2011) juga baru dalam tahap sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran perlu ditingkatkan, terutama melalui kualitas layanan elektronik Simlala dan tata kelola layanan. Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

2. Kualitas Layanan Elektronik Simlala dan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pelayaran

Hasil penelitian ini secara empirik

membuktikan bahwa kualitas layanan elektronik Simlala berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik Simlala sangat penting dan menentukan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran dalam memanfaatkan kualitas layanan elektronik simlala yang diberikan Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut melalui internet (*website*) sangat penting. Jika kualitas layanan elektronik Simlala (*e-service*) yang disertai dengan beberapa dimensi tersebut dengan manajemen yang baik, maka akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran, yaitu tingkat perasaan atau tanggapan emosional positif maupun negatif pelanggan terhadap keseluruhan pengalaman atas layanan dan produk yang diberikan produsen dilihat berdasarkan indikator: fitur produk, kualitas produk, kemudahan diakses.

Hasil ini selaras dan sesuai dengan hasil penelitian Yusuf (2021) bahwa kualitas layanan elektronik Simlala berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Penelitian yang dilakukan di Turki, menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki efek positif pada kepuasan (Yildiz, 2017). Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

3. Tata Kelola Layanan dan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pelayaran

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tata kelola layanan berkontribusi langsung secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Maka, tata kelola layanan sangat penting bagi kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Tata kelola layanan terkondisikan dengan memadai, maka hasilnya akan dapat memberikan dampak positif pada peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran, yakni tingkat perasaan atau tanggapan emosional positif maupun negatif pelanggan terhadap keseluruhan pengalaman atas layanan dan produk yang

diberikan produsen yang terlihat pada fitur produk, kualitas produk, kemudahan diakses.

Hasil ini selaras dan sesuai dengan hasil Zhang & Bartol, (2010) bahwa tata kelola berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

4. Kontribusi Langsung Tata Kelola dan Kualitas Layanan Elektronik Simlala

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tata kelola layanan berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kualitas layanan elektronik Simlala. Hasil temuan menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik Simlala sangat penting bagi tata kelola. Salah satu faktor yang menentukan tata kelola ialah kualitas layanan elektronik Simlala, yaitu kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang termanifestasi dalam sejumlah indikator seperti dengan beberapa indikatornya, *ease of use, website design, reliability, system availability, privacy, responsiveness, empathy; xperience* dan *trust*. Ketika kualitas layanan elektronik Simlala berupa sejumlah indikator yang dimilikinya seperti disebutkan di atas dalam kondisi yang sangat baik.

Hasil penelitian ini sesuai dan selaras dengan kajian Pratiwi, (2013) bahwa kualitas layanan elektronik Simlala sangat berhubungan dengan tata kelola. Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

Kontribusi Tidak Langsung Tata Kelola dan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pelayaran dengan Tata Kelola sebagai yang memediasi

Kajian penelitian ini menjelaskan bahwa tata kelola berkontribusi tidak langsung positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran yang dimediasi kualitas layanan elektronik Simlala. Temuan penelitian ini menyebutkan bahwa tata kelola menjadi faktor utama peningkatan kepuasan pelanggan

perusahaan pelayaran untuk berkontribusi yang dimediasi kualitas layanan. Maka, kualitas layanan elektronik Simlala yang tercermin dalam *ease of use, website design, reliability, system availability, privacy, responsiveness, empathy; xperience* dan *trust* dalam kondisi memadai.

Maka, hasil penelitian ini sejalan, dengan kajian yang lalu bahwa tata kelola berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran yang dimediasi kualitas layanan elektronik Simlala. Berdasarkan uraian tersebut, maka temuan kajian ini mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

Tata kelola berkontribusi langsung positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran yang dimediasi kualitas layanan elektronik Simlala. Temuan penelitian ini memberikan indikasi bahwa perbaikan kualitas layanan elektronik Simlala dapat meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Tata kelola berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Temuan ini memberikan indikasi bahwa perbaikan kualitas layanan elektronik Simlala dapat meningkatkan tata kelola layanan.

D. Simpulan

Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut mengeluarkan kebijakan akseleratif untuk menunjang perbaikan kualitas layanan elektronik Simlala. Sebagai bahan pertimbangan, pengambilan kebijakan dapat menggunakan temuan penelitian ini, terutama pada aspek-aspek krusial pada kuesioner kualitas layanan Simlala yang direspon kurang optimal oleh responden yang mewakili perusahaan pelayaran. Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut mengeluarkan kebijakan spesifik untuk mengelola tata kelola layanan lalu lintas laut agar lebih baik. Sebagai bahan pertimbangan, pengambilan kebijakan dapat memanfaatkan temuan penelitian ini, khususnya aspek-aspek krusial yang tercermin pada butir-butir kuesioner tata kelola layanan yang direspon kurang maksimal oleh responden

yang mewakili perusahaan pelayaran.

Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut hendaknya berusaha memperbaiki dan menyempurnakan kualitas layanan elektronik Simlala agar memberikan kontribusi yang lebih besar pada kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran. Upaya ke arah itu dapat ditempuh melalui serangkaian perbaikan melalui beberapa indikator kualitas layanan elektronik Simlala, dengan prioritas pada butir-butir kuesioner kualitas layanan elektronik Simlala yang direspon kurang maksimal oleh respondennya. Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut hendaknya mempertahankan dan bahkan memperbaiki tata kelola layanan lalu lintas laut agar memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran.

E. Daftar Pustaka

- Agoes, S. (2011). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Berežný, R., & Konečný, V. (2017). The impact of the quality of transport services on passenger demand in the suburban bus transport. *Procedia Engineering*, 192, 40–45.
- Dell'Olio, L., Ibeas, A., de Ona, J., & de Ona, R. (2017). *Public transportation quality of service: Factors, models, and applications*. Elsevier.
- Duduta, N., Adiazola, C., Hidalgo, D., Lindau, L., & Jaffe, R. (2012). Understanding road safety impact of high performance Bus Rapid Transit and busway design features. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2317(1), 8-14.
- Hery. (2010). *Portrait of the Internal Audit Profession (In Private & State-Owned Companies Leading)*. Bandung: Alfabeta.
- Heryana, T., & Dewi, S. K. (2013). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 38–49.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management*.

- New York: Pearson Education International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 th Eds.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall International.
- Lai, W.-T., & Chen, C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers - The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003>
- Lau, M. M., Cheung, R., Lam, A. Y., & Chu, Y. T. (2013). Measuring service quality in the banking industry: a Hong Kong based study. *Contemporary Management Research*, 9(3), 263.
- Li, H., & Suomi, R. (2009). A Proposed Scale for Measuring E-service Quality. *International Journal of U- and e-Service, Science and Technology*, 2(1), 1–10.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Eds.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Parasuraman, A. (2009). *Service Quality : A Conceptual Framework for Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice*. New York: Msi Monograph.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 277-286.
- Pratiwi, Y. (2013). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Layanan Pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(1), 72360.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339–359. <https://doi.org/10.1108/10662240610673736>
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233–246. <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance & Good Corporate Governance: Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Swoboda, B., Schwarz, S., & Halsig, F. (2007). Towards a conceptual model of country market selection: Selection processes of retailers and C&C wholesalers. *The International Review of Retail Distribution and Consumer Research*, 3, 253–282.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran* (Eds. 2). Yogyakarta: Alfabeta.
- Tunggal, A. W. (2012). *Audit Kecurangan Dan Akuntansi Forensik*. Jakarta: Harvarindo.
- Yildiz, E. (2017). Effects of service quality on customer satisfaction, trust, customer loyalty and word of mouth: an application on cargo companies in gümüşhane. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 6(12), 81-88.
- Yusuf. (2021). Impact of Human Resource Development on Public Service Through Employee Performance Of Center Mamuju. *Jurnal Ad'ministrare*, 8(1), 129. <https://doi.org/10.26858/ja.v8i1.19816>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill International Edition.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zhang, X., & Bartol, K. M. (2010). Linking empowering leadership and employee creativity: the influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement. *Academy of Management Journal*, 53(1), 107–128. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.48037118>