

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI PELABUHAN TELAGA PUNGGUR BATAM PADA ERA *NEW NORMAL*

Ade Sri Anisha Br Sitepu¹, I Made Sendra², IGPB. Mananda³

Email: adesrianisha@gmail.com¹, sendramade65@gmail.com², gusmananda@unud.ac.id³
^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: Covid-19 Pandemic impacted in various activities carried out with observe to the principle of 3M. Telaga Punggur Seaport as facilities and infrastructure tourists applied health protocols 3M. in the conditions at the field found out that there are still many tourists who do not obey the regulations such as wearing the masks, and the incompleteness of 3M facilities that causes many complaints from tourists. This study aims to find out the influence of service quality to the satisfaction of Indonesian tourists at Telaga Punggur Seaport. This type of research used in this research is descriptive quantitative technique and using simple linear regression. Data collection technique in this research using observations, interviews, documentation, literature studies, and questionnaires were distributed to 100 domestic tourists who had used Telaga Punggur Seaport in the era of the pandemic Covid-19 pandemic. Sampling techniques using purposive sampling techniques. This study using SPSS 25 as data analysis tool. The results showing that the quality service that consist of tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty significantly influenced the variable satisfaction of tourists in the amount of 42.4%. The level of quality of service in Telaga Punggur Port is relatively good. Just need to increase the dimensions of physical evidence on the health protocol facility indicators because it is still in the range of sufficient/hesitant. It is expected that Telaga Punggur Seaport improves the quality of service bt adding health protocol tools such as thermo gun, hand sanitizer, and physical distancing.

Abstrak: Pandemi Covid-19 mengakibatkan berbagai aktivitas dilakukan dengan memperhatikan prinsip 3M. Pelabuhan Telaga Punggur sebagai sarana dan prasarana wisatawan menerapkan protokol kesehatan 3M. Pada kondisi di lapangan ditemukan masih banyak wisatawan yang tidak mematuhi peraturan seperti pemakaian masker, dan ketidaklengkapan fasilitas 3M sehingga menimbulkan keluhan dari wisatawan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pelabuhan Telaga Punggur. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan regresi sederhana. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada studi ini dengan observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, dan kuesioner yang dibagikan kepada 100 wisatawan nusantara yang pernah menggunakan Pelabuhan Telaga Punggur pada pandemi Covid-19. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Studi ini menggunakan SPSS 25 sebagai alat analisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 42,4%. Tingkat kualitas pelayanan di Pelabuhan Telaga Punggur tergolong baik, hanya perlu meningkatkan dimensi bukti fisik pada indikator fasilitas protokol kesehatan karena masih berada di rentang cukup/ragu-ragu. Diharapkan Pelabuhan telaga Punggur meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah alat-alat protokol kesehatan seperti *thermo gun*, *hand sanitizer*, dan *physical distancing*.

Keywords: service quality, covid-19 pandemic, telaga punggur seaport.

PENDAHULUAN

Menurut Tjiptono dalam Haryanto (2020), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan maupun keinginan pengguna jasa dan ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Wisatawan yang merasa puas pada pelayanan yang dirasakan, maka wisatawan tersebut akan melakukan kunjungan ulang dan rekomendasi terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu pada saat ini pelayanan wisata menjadi semakin

penting demi kepuasan wisatawan. Zeithaml et al, dalam Umar (2005) menyederhanakan kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) yaitu, tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Dalam industri pariwisata, kepuasan konsumen menjadi persaingan dalam memenuhi harapan wisatawan. Pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sebagai konsumen

merupakan upaya dalam memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019) kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya adalah beberapa faktor yang mampu memengaruhi kepuasan pelanggan.

Pelabuhan Telaga Punggur adalah salah satu pelabuhan domestik di Kota Batam yang masih beroperasi selama era pandemi Covid-19. Pelabuhan Telaga Punggur menghubungkan Kota Batam menuju Pulau Bintan, Tanjung Pinang, Dabo Singkep, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, hingga ke Kuala Tungkal di Jambi. Pelabuhan Telaga Punggur juga merupakan penghubung bagi wisatawan yang ingin berwisata ke Pulau Bintan dan Tanjung Pinang dari Pulau Batam. Berdasarkan data jumlah penumpang di Pelabuhan Telaga Punggur tahun 2016-2020 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan penumpang mengalami penurunan sejak tahun 2019, dan tahun 2020. Penurunan jumlah penumpang pada tahun 2019 disebabkan oleh dihentikannya rute pelayaran kapal dari Pelabuhan Telaga Punggur menuju Pelabuhan Buton, Siak Riau. Penumpang tujuan Siak Riau harus menumpang kapal sebanyak dua kali dari Pelabuhan Sekupanh menuju Tanjung Balai Karimun – Pelabuhan Sei Selari. Penurunan jumlah penumpang pada tahun 2020 diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19 yang mengakibatkan banyak penumpang baik masyarakat maupun wisatawan memilih tidak melakukan kegiatan perjalanan untuk menghindari penyebaran virus Covid-19. Persyaratan perjalanan laut di Kepulauan Riau yang masih minim di mana pelaku perjalanan hanya perlu mengisi eHAC (*electronic Health Alert Card*) membuat wisatawan merasa ragu untuk melakukan perjalanan wisata melalui pelabuhan karena harus memakai sarana dan prasarana umum dengan wisatawan lain yang mungkin membawa virus Covid-19 karena sebelumnya tidak diharuskan rapid test.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan maupun keinginan pengguna jasa dan ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan jasa, salah satunya adalah pelayanan jasa di pelabuhan. Pelayanan pada pelabuhan sendiri merupakan faktor yang penting dan dapat memengaruhi tingkat penjualan, citra perusahaan, dan kepuasan wisatawan.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan jasa, salah satunya adalah pelayanan jasa di pelabuhan. Pelayanan pada pelabuhan sendiri merupakan faktor yang penting dan dapat memengaruhi tingkat penjualan, citra perusahaan, dan kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan wisatawan yang nantinya mendorong wisatawan untuk menjadi loyal pada perusahaan pemberi pelayanan, sehingga antara perusahaan pemberi pelayanan dan wisatawan saling menguntungkan. Pandemi Covid-19 yang tengah terjadi saat ini tentu membuat banyak perusahaan jasa harus meningkatkan pelayanan kepada penggunanya sesuai dengan protokol CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability) dan 3M (memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak dan menghindari kerumunan) agar mereka merasa aman, dan nyaman melakukan aktivitas saat pandemi Covid-19.

Zeithaml menyederhanakan kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal melalui penampilan, kemampuan, sarana, dan prasarana fisik. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji, dan memuaskan wisatawan. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. dan *emphaty* (empati) adalah perhatian tulus dan individual yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan pemahaman dan pengetahuan perusahaan tentang keinginan konsumen.

Sebagai pelabuhan domestik yang masih beroperasi di era pandemi Covid-19, Pelabuhan Telaga Punggur menerapkan beberapa protokol kesehatan CHSE (*cleanliness, healthy, safety, dan environment*), di antaranya memakai masker, menjaga jarak antar penumpang, pengurangan jumlah penumpang, pengurangan jam operasional, wajib menunjukkan surat keterangan hasil negatif tes RT-PCR atau nonreaktif rapid test antigen, dan wajib mengisi eHAC (*electronic Health Alert Card*). Selain itu petugas yang berjaga di pelabuhan juga harus

mengenakan APD (alat pelindung diri) seperti face shield, masker, dan sarung tangan.

Beberapa permasalahan yang dialami wisatawan yang bepergian melalui Pelabuhan Telaga Punggur adalah masih banyak wisatawan yang tidak mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, dan menjaga jarak. Banyak ditemukan wisatawan yang berbicara dan membuka maskernya di area pelabuhan. Selain itu terkait kualitas pelayanan ada beberapa permasalahan yang dialami wisatawan yaitu, bukti fisik (*tangibles*) di mana terdapat keluhan mengenai kelengkapan fasilitas sesuai protokol kesehatan yaitu tidak adanya pengecekan suhu tubuh dengan *thermo gun* pada saat memasuki pelabuhan, dan tidak adanya pengaturan jaga jarak di ruang tunggu maupun loket penjualan tiket. Permasalahan juga terjadi terkait penampilan petugas pelabuhan yang berjaga tidak mengenakan APD dengan benar, masih ada petugas yang tidak mengenakan *face shield* dan sarung tangan. Keluhan lainnya adalah ketanggapan (*responsiveness*) yang dirasakan wisatawan saat tiba di terminal kedatangan, informasi yang diterima wisatawan masih kurang jelas, wisatawan masih bingung dalam mengisi eHAC sehingga mereka berkerumun untuk bertanya karena petugas pelabuhan kurang tanggap dalam membantu wisatawan memberikan informasi, selain itu petugas pelabuhan juga kurang tegas dalam menindak wisatawan yang berkerumun dan melapas maskernya.

Ada beberapa studi yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Beberapa di antaranya adalah Studi yang dilakukan oleh Hong Jiang yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Pelabuhan Wusongkou, Shanghai. Hasil Studi ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, skor tertinggi adalah kepuasan terhadap kehandalan petugas, lalu skor terendah pada indikator kepuasan terhadap bukti fisik. Kemudian Studi lainnya oleh Saluddin Al Cassany mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa kapal laut di Aceh, Studi ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas layanan terhadap pengguna jasa di mana hubungan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen relative kuat.

Berdasarkan permasalahan terkait kualitas pelayanan di Pelabuhan Telaga

Punggur yang tentunya berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Adanya penurunan wisatawan tentu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan Pelabuhan Telaga Punggur di era pandemi Covid-19 kepada pengguna jasa untuk memenuhi harapannya, sehingga memberikan pengaruh mengenai kepuasan wisatawan. Berdasarkan hal tersebut pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pelabuhan Telaga Punggur menarik untuk diteliti.

METODE

Studi ini dilakukan di Pelabuhan Telaga Punggur, Batam, Kepulauan Riau. Adapun definisi operasional variabel yang digunakan pada Studi ini terdiri dari kualitas pelayanan (X) dengan sub variabel yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) dengan sub indikator dimensi kepuasan.

Studi ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, di mana jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria wisatawan nusantara yang pernah bepergian melalui Pelabuhan Telaga Punggur. Penentuan jumlah sampel pada Studi ini menggunakan *quota sampling* di mana jumlah sampel ditentukan oleh peneliti sesuai perkiraan relative sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yakni teknik analisis data deskripsi kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan pembahasan hipotesis dengan analisis uji regresi linear sederhana, dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 100 responden, karakteristik wisatawan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, status pekerjaan, penghasilan, tujuan menggunakan pelabuhan, banyak kunjungan, teman berkunjung, dan daerah tujuan kunjungan dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut.

Adapun responden pada penelitian ini adalah wisatawan nusantara yang pernah

melakukan kegiatan wisata melalui Pelabuhan Telaga Punggur. Responden terdiri dari 100 orang wisatawan nusantara, wisatawan ini melakukan perjalanan dari dan menuju Pulau Batam melalui Pelabuhan Telaga Punggur. Wisatawan berjenis kelamin laki-laki berjumlah 20 orang (20%), dan perempuan sejumlah 80 orang (80%). Wisatawan yang menjadi responden berdasarkan umur yang berada pada rentang usia <18 tahun berjumlah 24 orang (24%), pada rentang usia 19 – 24 tahun berjumlah 66 orang (66%), pada rentang 25 – 44 tahun berjumlah 9 orang (9%), dan pada rentang 45 – 66 tahun berjumlah 1 orang (1%). Adapun karakteristik wisatawan yang menjadi responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan pendidikan dasar berjumlah 7 orang (7%), pendidikan SLTA/SMA berjumlah 68 orang (68%), pendidikan Diploma berjumlah 8 orang (8%), pendidikan S1/S2/S3 berjumlah 17 orang (17%).

Adapun analisis tanggapan wisatawan digunakan sebagai ringkasan data untuk mengetahui jawaban dari responden terhadap masing-masing pernyataan yang telah diberikan. Untuk memudahkan analisis data dalam Studi ini, penilaian jawaban responden dibuat dengan kriteria menggunakan metode interval dimana variabel kualitas pelayanan (X), skor tertinggi wisatawan terhadap kualitas pelayanan adalah pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan indikator pengetahuan petugas mengenai Pelabuhan Telaga Punggur yaitu 4,09 berada dalam kategori baik. sedangkan indikator terendah pada variabel kualitas pelayanan (X) berada pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) pada indikator kelengkapan fasilitas sesuai protokol kesehatan dengan skor 3,37 berada pada kategori cukup baik sehingga wisatawan merasa masih perlu peningkatan pada fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, skor tertinggi pada variabel kepuasan wisatawan (Y) berada pada indikator minat kunjungan kembali dengan skor 4,04 yang berarti wisatawan berminat untuk kembali memakai Pelabuhan Telaga Punggur pada perjalanan mereka lagi. Untuk skor terendah pada variabel ini berada pada indikator kepuasan yaitu dengan skor 3,51 yang berada pada kategori baik di mana untuk meningkatkan skor ini maka harus meningkatkan kepuasan wisatawan.

Pada hasil analisis Uji Validitas dan Reliabilitas, diketahui bahwa semua pernyataan

yang terdiri dari 18 indikator pernyataan dengan 32 pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X) dan 8 pernyataan pada variabel kepuasan wisatawan (Y) yang diuji adalah valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, nilai r tabel untuk 100 orang dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu 0,196. Lalu pada uji reliabilitas diketahui bahwa item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan reliabel, nilai *Cronbach alpha* > *R tabel*. *Cronbach alpha* yaitu sebesar 0,944 dan 0,609 dan *R tabel* yaitu 0,600. Berdasarkan hasil dari uji regresi linear sederhana yang sudah dilakukan, dijelaskan bahwa $Y = 13,831 + 0,131X$. Nilai koefisien korelasi dari kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan senilai 0,651. Hubungan yang terjadi searah dan positif, nilai koefisien korelasi 0,651 menyatakan bawa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan di Pelabuhan Telaga Punggur termasuk cukup baik. Koefisien determinasi (R^2) senilai 0,424 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yakni Kepuasan Wisatawan ialah senilai 42,4%, dan 57,6% sisanya dipengaruhi dengan variabel atau faktor lain yang belum diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini. Berdasarkan pada tabel di atas, diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,984, kemudian t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 8,496. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,496 > 1,984$) dan sesuai signifikansi <0,05 ($0,000 < 0,05$). Dapat disimpulkan disimpulkan variabel kualitas pelayanan yang diterima wisatawan di era new normal berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 orang wisatawan nusantara yang pernah menggunakan Pelabuhan Telaga Punggur sebagai responden. Responden mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan usia 19-24 tahun, sebagian besar wisatawan juga adalah mahasiswa dengan kunjungan lebih dari 5 kali.

Pada pada variabel kualitas pelayanan (X), skor tertinggi wisatawan terhadap kualitas pelayanan adalah pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan indikator pengetahuan petugas mengenai Pelabuhan Telaga Punggur yaitu 4,09 berada dalam kategori baik. pada variabel kepuasan wisatawan (Y) berada pada indikator minat kunjungan kembali dengan skor 4,04 yang berarti wisatawan berminat untuk

kembali memakai Pelabuhan Telaga Punggur pada perjalanan mereka lagi

Berdasarkan pada analisis uji validitas dari 40 item variabel X dan Y, dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,196. Sedangkan pada uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai $Cronbach\ alpha > R\ table$ yaitu sebesar 0,600. Sehingga dari 40 item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel.

Pada hasil analisis regresi linear sederhana yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dengan persamaan regresi sebesar 0,131%. Adapun nilai koefisien korelasi sebesar 0,651 berada pada kategori cukup baik, sehingga hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan adalah hubungan yang cukup baik. Hasil dari koefisien determinasi (R determinasi (R^2)) senilai 0,424 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yakni Kepuasan Wisatawan ialah senilai 42,4%, dan 57,6% sisanya dipengaruhi dengan variabel atau faktor lain yang belum diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini. Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah H_0 : tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pelabuhan Telaga Punggur pada era new normal. Sedangkan H_a : terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pelabuhan Telaga Punggur pada era new normal.

Adapun penentuan hipotesis pada penelitian ini adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak secara statistik ialah signifikan, didapatkan melalui uji t nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di era new normal. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ sehingga H_0 diterima, maksudnya secara statistik tidak memiliki pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di era new normal di Pelabuhan Telaga Punggur.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,984, kemudian t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 8,496. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,496 > 1,984$) dan sesuai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang diterima wisatawan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kualitas pelayanan yang ada di Pelabuhan Telaga Punggur meliputi lima dimensi yaitu bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut tentu memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Wisatawan merasakan amat puas dengan pengetahuan petugas mengenai pelabuhan telaga punggur, dibuktikan dengan didapatkannya skor tertinggi terhadap pengetahuan petugas mengenai Pelabuhan Telaga Punggur. Ketika pandemi Covid-19 maka dilaksanakanlah 3M untuk mencegah penyebaran Covid-19. Namun, Pelabuhan Telaga Punggur masih memerlukan perhatian pada fasilitas protokol kesehatan ini, yaitu tempat cuci tangan, *hand sanitizer*, *physical distancing*, dan *thermo gun*. Hal ini diperlukan karena fasilitas protokol kesehatan memperoleh skor terendah pada penelitian ini. Hasil dari uji koefisien determinasi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan menghasilkan bahwa persentase dari kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan wisatawan adalah 42,4%, sisanya sebesar 57,6% adalah variabel yang merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka saran yang dapat diberikan terkait penelitian ini yakni, kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pelabuhan Telaga Punggur pada *era new normal* adalah perbaikan pada dimensi Tangibles (bukti fisik), Pelabuhan Telaga Punggur perlu untuk menambahkan beberapa fasilitas protokol kesehatan, seperti menambahkan handsanitizer di beberapa titik pengunjung datang, menambahkan thermo gun standing di titik kedatangan pengunjung, melengkapi tempat cuci tangan dengan sabun baik di dalam toilet ataupun yang berada di luar, menambahkan *physical distancing* di ruang tunggu pada lantai dua dan di loket antrian tiket. Penambahan fasilitas ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan khususnya pada *era new normal* ini.

Kepustakaan

- Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau. 2015. *Statistik Angkutan Udara dan Angkutan Laut Provinsi Kepulauan Riau 2015*. Kepulauan Riau: BPS Kepulauan Riau.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Pakpahan, A. F. DKK. 2021. *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A., & Berry, L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Dalam *Journal of Retailing*. Vol. 64. pp 12–40.
- Payangan, O. R. 2013. *Pemasaran jasa pariwisata*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, B. T. 2009. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.